



**Interoute Nebula Empresas proporciona a su negocio la infraestructura TIC que necesita en la nube.**  
Descúbralo >

**Tendencias y Últimas Noticias**  
DATA CENTER MARKET

## EXTRA

Dónde estoy > Portada > Extra > Nota

### Luce desvela las claves para mejorar el ratio de conversión en procesos de e-commerce y m-commerce

11 de julio 2013

Según el último informe de Forrester, el comercio electrónico aumentará una media de un 18% anual hasta el año 2017, convirtiéndose a España en el país europeo con mayor crecimiento.

¿Están las empresas preparadas para asumir este incremento? ¿Sabrán responder a las nuevas y exigentes expectativas del cliente? Luce, empresa española de consultoría y desarrollo tecnológico especializada en software para la gestión de la **experiencia online del consumidor**, desvela los **principales fallos que dificultan la venta online y móvil**, así como las claves para mejorar la conversión.

#### Fallos que incitan al usuario a abandonar la compra

-**Fallos técnicos**: un 75% de usuarios abandona la web cuando el servicio de atención al cliente online falla. Este tipo de problemas, junto con otros como vínculos rotos, páginas que se cuelgan, dificultades a la hora de efectuar el pago, etc. son incidencias que, además de tener una repercusión negativa en la imagen de la empresa e incluso generar problemas de desconfianza, invitan al usuario a **abandonar la compra** y dificultan la fidelización del cliente online.



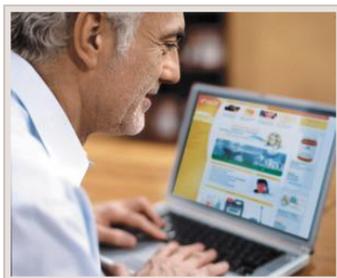
-**Problemas de usabilidad**: el 50% de las ventas de Internet se pierde porque los usuarios no encuentran fácilmente el contenido. Los diseños poco intuitivos, contenidos fragmentados, estructuras complejas o la no adaptación de la web a todo tipo de plataformas (como por ejemplo la móvil) agotan en muchos casos la paciencia del cliente antes de que éste haya encontrado el artículo que deseaba o la manera de adquirirlo, acabando de inmediato con el proceso de compra.

-**Información confusa**: o lo que Luce denomina "*zonas calientes*", son aquellas áreas a las que, de manera intuitiva, trata de acceder el cliente esperando encontrar una información. Si los clientes hacen click de forma reiterativa en esa zona y no sale la información esperada es porque la web no está bien diseñada y transmite una información o mensaje confuso. Ya no se trataría de un fallo técnico sino de **contenido**.

-**Diseño inapropiado**: un 85% de los usuarios abandona una web por un diseño pobre del sitio. Transmitir una **imagen adecuada** y adaptada al público al que se dirige la tienda es todavía más importante en un comercio online que en un establecimiento físico. La experiencia online del usuario tiene un alto contenido visual por lo que es importante cuidar el más mínimo detalle.

#### Cómo detectar y eliminar estos problemas

Sea por unos errores u otros, en la actualidad **el 88% de los compradores web abandona el carrito sin completar la transacción**, lo que se está convirtiendo en un auténtico desafío para las compañías que han apostado por el e-commerce y el m-commerce. Si bien la mayoría de empresas emplean herramientas como **Web Analytics** (91%), **formularios de feedback** y **encuestas a clientes** online, cada día son más las compañías que valoran la integración de métodos cualitativos, como **mapas de calor**, o la **reproducción de la sesión** que les ayudan a realizar un enfoque integral de la **experiencia del cliente online** (CEM) para identificar y resolver estos problemas. Más aún, es importante tener en cuenta que los métodos cualitativos que utilice una empresa deben adoptarse en todos los departamentos que, de una manera u otra, estén involucrados en el proceso de compra online.



En este sentido, Luce propone el uso del software **IBM Tealeaf**, una herramienta transversal a todas las áreas de la empresa que intervienen en el proceso de compra online y que les permite ver y reproducir la experiencia real de sus clientes para identificar las causas de los problemas de conversión y corregirlos. A través de la **captura de la sesión completa del usuario**, Luce detecta los lugares y momentos que obstaculizan el proceso de compra y analiza su impacto en la empresa. Así, la herramienta aumenta las tasas de conversión en web y móvil, mejora la

satisfacción y retención de los clientes, reduce los costes informáticos y de soporte, y mejora la eficiencia del servicio de atención al cliente.

*"En España aún queda camino por recorrer en cuanto al conocimiento del cliente online y la mejora de su experiencia. Debemos observar las medidas que ya se están aplicando en los principales mercados de venta online en Europa, como Reino Unido, Alemania y Francia. A medida que crece la importancia del e-commerce es imprescindible ir integrando*

Descúbralo >

**Interoute Nebula Empresas. Internet, hosting, voz, email, todas las comunicaciones en un solo paquete hecho a la medida de su empresa.**

interoute  
from the ground to the cloud

#### Lo más visto

1. La falta de oferta en los métodos de pago, uno de los principales frenos del e-commerce en Europa
2. El 95% de los escolares españoles usará materiales educativos online en 2016
3. La demanda de profesionales con formación en Mobile Business se duplica

computing

## Información al servicio del CIO

#### Gestión anuncios >

##### Cursos de Guardería

Ofertaformativa.c...  
Un trabajo con presente y futuro. ¡Mejora ya tu futuro profesional!

##### Conduce una ambulancia

curso.s.quecursar...  
Curso de Transporte Sanitario ¡Encuentra trabajo ya!

##### ING DIRECT Negocios

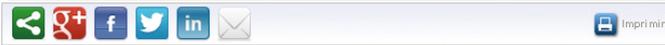
www.ingdirect.es  
Descubre las nuevas soluciones del Fresh Banking para tu negocio.

##### Comercio Electrónico

www.emarketser...  
Informe España 2012 Descarga PDF gratis

**bps**  
kiosk  
business publication space

herramientas como IBM Tealeaf\*para conocer mejor al cliente y aprovechar todas las posibilidades que ofrece Internet”, concluye Evelyn Weiss, Subdirectora general de Luce.



Dónde estoy > Portada > Extra > Nota

**Descubre el único Kiosko digital del sector TIC**

Gestión anuncios ▶

- ▶ [Web comercio electrónico](#)
- ▶ [Negocio e Commerce](#)
- ▶ [Marketing electrónico](#)



PORTADA | ACTUALIDAD | EMPRENDEDORES | SECTORES | INFORMES | PRODUCTOS | ASESORÍA | EVENTOS | VIDEOS

NOSOTROS | AVISO LEGAL | PUBLICIDAD | REGÍSTRESE | NEWSLETTER | RSS FEEDS

CONTACTO | TU OPINION | DIRECTORIO DE EMPRESAS | MAPA DEL SITIO

Otras Webs de BPS:

[Channel Partner](#)

[Computing](#)

[Redes & Telecom](#)

[TIC Pymes](#)



© 2013 BPS Business Publications Spain S.L. Todos los derechos reservados