

Grado de Madurez de la Operativización de la **Experiencia de Cliente en B2C**

V EDICIÓN DEL ESTUDIO - 2026

Consolidando la disciplina en un contexto marcado por la **IA**

La Experiencia de Cliente cuenta con una **base estratégica y operativa** ampliamente consolidada. Sin embargo, la evolución de la **escucha, la inteligencia de cliente, la capacidad de actuación y la IA** está abriendo una **nueva etapa**.

La oportunidad está en **conectar capacidades** para **generar y demostrar valor**.

5 CLAVES que están redefiniendo la operativización de CX

+ IMPACTO

CX ya no necesita demostrar que importa. Necesita demostrar cuánto aporta.

+ ESCALA

La IA abre una nueva etapa en CX: **más capacidad para comprender y actuar.**

+ CONOCIMIENTO

El futuro de la escucha no pasa por preguntar más, sino por **conocer mejor.**

+ TRANSFORMACIÓN

Cerrar un caso no **transforma la experiencia.** Aprender de él, sí.

+ INTELIGENCIA

El valor ya no está en tener el **dato**, sino en **saber qué hacer con él.**



La próxima frontera de **CX**

Los resultados de la **V Edición del Estudio OpCX** muestran una disciplina que ha **avanzado** significativamente en **estrategia, tecnología, captura, análisis y actuación**.

La evolución de CX pasa ahora por conectar esas capacidades end to end, ampliando el conocimiento del cliente, facilitando mejores decisiones y trasladando el aprendizaje a la mejora continua de la experiencia.

En este escenario, la **IA emerge como un acelerador transversal**, capaz de ampliar la escala y velocidad de este recorrido.



El salto en CX no está únicamente en añadir más **capacidades**, sino en **conectarlas para transformar conocimiento en decisiones, acciones y resultados medibles** para cliente y negocio.



Operativizar la Experiencia de Cliente va más allá de su gestión. Se trata de **CREAR VALOR** en los **momentos que más importan** a nuestros clientes a lo largo de sus interacciones con la compañía.

Es así de simple. Es así de complejo. La magia está en transformar los desafíos en experiencias excepcionales.

...porque las grandes experiencias **crean conexiones**. Las conexiones fuertes **crean lealtad**. La lealtad **impulsa los resultados de negocio**

Deloitte Digital



**Descubre todos los resultados
de la V edición del Estudio**

