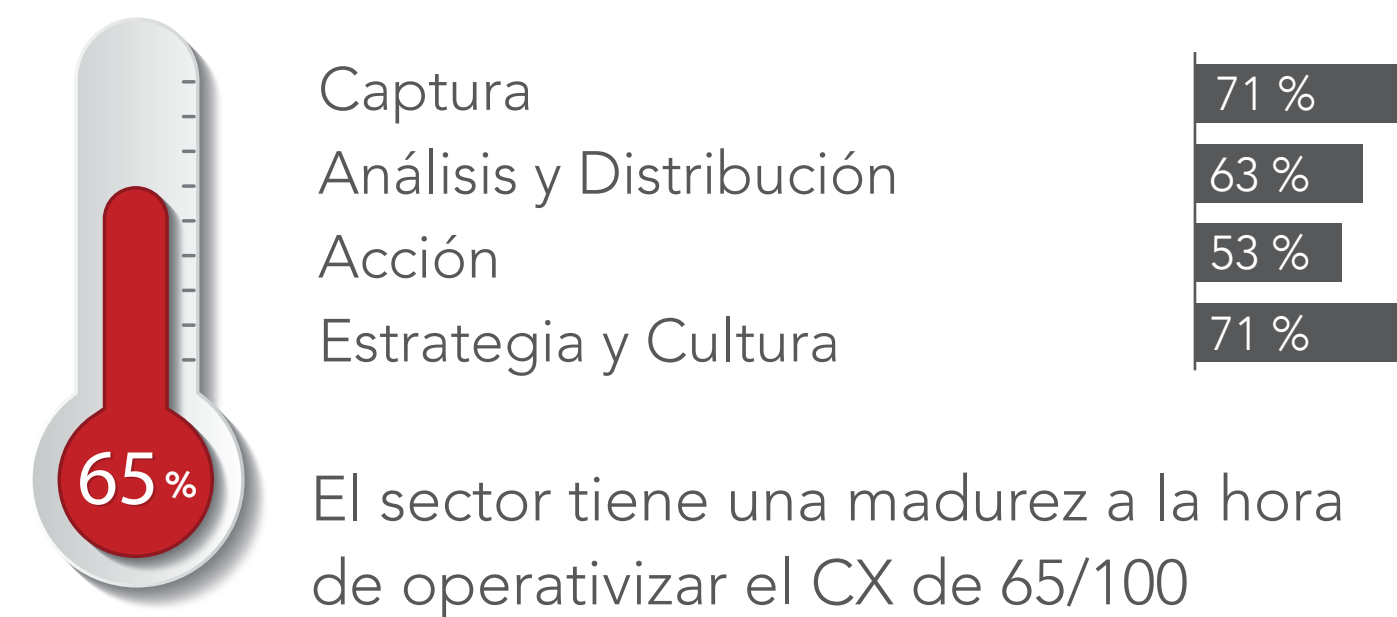


SITUACIÓN ACTUAL

ÍNDICE DE MADUREZ OCX

Basado en 4 atributos



CANALES DE CAPTURA



INCENTIVOS



El 50% de las empresas no tiene incentivos para sus trabajadores en función de los resultados en CX

TRANSACCIÓN VS. FEEDBACK



El 44% de los bancos tardan más de 30 días en obtener feedback tras la transacción.

DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN

46%

BANCOS QUE COMPARTEN SU INFORMACIÓN EN CX CON TODOS LOS EMPLEADOS



RETOS



Modelos diferenciales de **escucha y gestión emocional del cliente** de cara a las nuevas generaciones como los millennials adaptados al entorno digital



Medición del pulso del cliente y definición de **cómo y dónde impactar**, en base al tipo del cliente, canal de contacto y producto contratado



Conseguir realizar un **contacto con clientes insatisfechos**, especialmente con aquellos de mayor valor

SOLUCIONES

Personalizar

Utilizar el feedback para ofrecer los productos financieros más adecuados

Close the Loop

Potenciar la acción sobre el feedback recibido. Activar procesos de Close the Loop

¿Cómo potenciar la Operativización de la Experiencia de Cliente?

CX Tools

Herramientas que permitan la captura en tiempo real