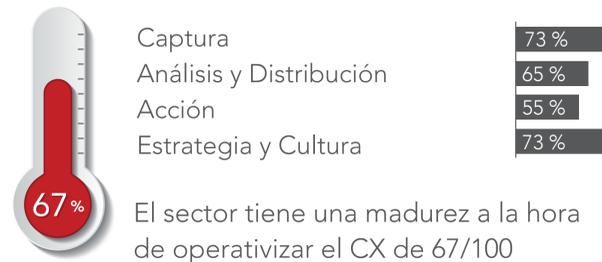




SITUACIÓN ACTUAL

ÍNDICE DE MADUREZ OCX

Basado en 4 atributos



PROGRAMA DE VOZ DE CLIENTE



El **61%** de las empresas tienen implantado un programa de Voz de Cliente desde hace más de 1 año

INCENTIVOS

43%



El 43 % de las empresas tiene incentivos para sus trabajadores en función de los resultados en CX

TRANSACCIÓN VS. FEEDBACK



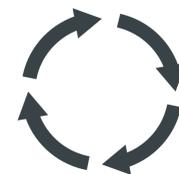
55 % > 1 - 7 días
Transacción → Escucha

El 55% de las empresas del sector turístico tardan entre uno y siete días en obtener feedback después de la transacción

RESPONSABLES DEL CLOSE THE LOOP

66%

LOS EMPLEADOS TIENEN COMO TRABAJO DIARIO REALIZAR EL CLOSE THE LOOP EN EL 66% DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR



RETOS



Gestionar **encuestas más cortas** que obtengan información útil, teniendo en cuenta que "existe mucho sobre lo que preguntar"



Integración de todas las herramientas de escucha y análisis que se utilizan a lo largo del proceso en los distintos canales, de manera que no existan varias fuentes de origen de datos



Incorporación de las capacidades de **generación de insights** de la escucha del cliente en el ámbito de las redes sociales

SOLUCIONES

RR. HH.

Poner en marcha planes de mejora continua y equipos de trabajo

Front - line

¿Cómo potenciar la Operativización de la Experiencia de Cliente?

Dar poder al front - line para resolver los motivos de insatisfacción más rápido

Real - Time

Potenciar el real - time en la escucha de la Voz del Cliente