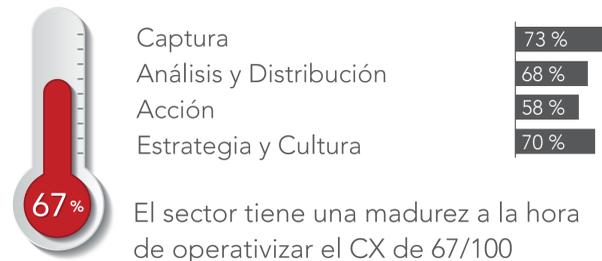




SITUACIÓN ACTUAL

ÍNDICE DE MADUREZ OCX

Basado en 4 atributos



PROGRAMA DE VOZ DE CLIENTE

El **57 %** de las empresas tienen implantado un programa de Voz de Cliente desde hace más de 1 año

INCENTIVOS



El 50 % de las empresas tiene incentivos económicos para sus trabajadores en función de los resultados en CX

TRANSACCIÓN VS. FEEDBACK

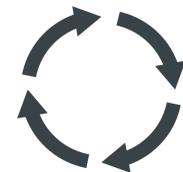


El 80 % de las empresas del sector TMT y UTILITIES tardan menos de siete días en obtener feedback después de la transacción

RESPONSABLES DEL CLOSE THE LOOP

55%

EL 55% DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR REALIZAN EL CLOSE THE LOOP, Y MÁS DE LA MITAD A TRAVÉS DEL CALL CENTER



RETOS



Medición compleja de la Experiencia de Cliente debido a la variedad de los momentos de contacto



La **comunicación entre empresa y consumidor** tiende a ser **unidireccional** y dificulta la gestión de la experiencia



Controlar que los **sistemas de incentivos** a los agentes no produzcan un efecto contrario y siguen los resultados de satisfacción

SOLUCIONES

Análisis

Potenciar el análisis del feedback cualitativo de manera sistemática

¿Cómo potenciar la Operativización de la Experiencia de Cliente?

Acción

Realizar un Close the Loop sobre una muestra mayor de clientes