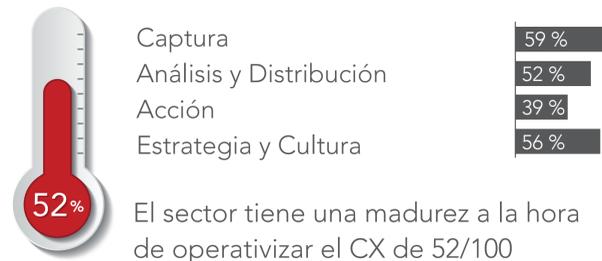




# SITUACIÓN ACTUAL

## ÍNDICE DE MADUREZ OCX

Basado en 4 atributos



## PROGRAMA DE VOZ DE CLIENTE

El **29 %** de las empresas tienen implantado un programa de Voz de Cliente desde hace más de 1 año

## INCENTIVOS

**54 %**



El 54 % de las empresas **NO** tiene incentivos para sus trabajadores en función de los resultados en CX

## CANAL DE CAPTURA



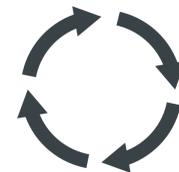
**96 %**

El 96 % de las empresas del sector RETAIL y DISTRIBUCIÓN utilizan el **correo electrónico** como canal de captura

## CLOSE THE LOOP

**70%**

EL 70 % DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR **NO REALIZAN EL CLOSE THE LOOP**



# RETOS



La Experiencia del Cliente no siempre es una prioridad estratégica de la compañía



Acceso a los datos del cliente para medir su satisfacción con el producto



Bajas tasas medias de respuestas, ya que el cliente considera muchas acciones como "cotidianas"



Dificultad de hacer una acción o seguimiento del feedback obtenido

# SOLUCIONES

