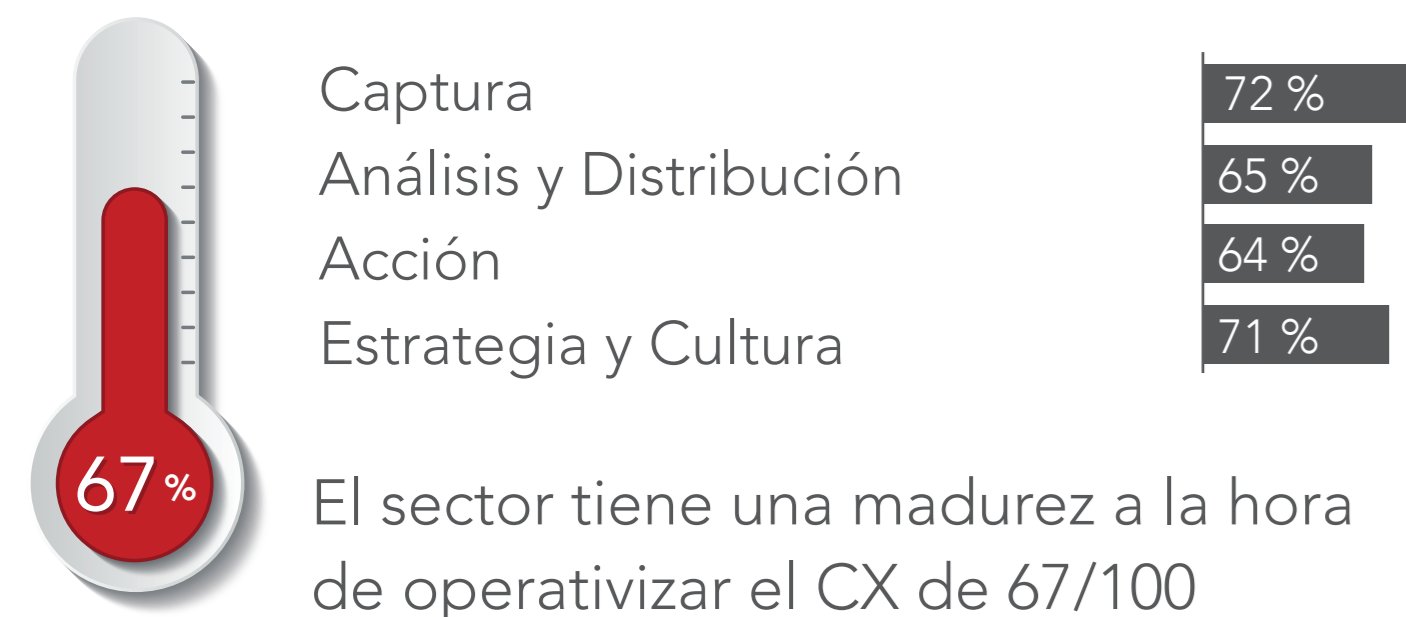




SITUACIÓN ACTUAL

ÍNDICE DE MADUREZ OCX

Basado en 4 atributos



PROGRAMA DE VOZ DE CLIENTE



El **64 %** de las empresas tiene implantado un programa de Voz de Cliente desde hace más de 1 año

INCENTIVOS

45 %



El 45 % de las empresas tiene incentivos económicos para sus trabajadores en función de los resultados en CX

TRANSACCIÓN VS. FEEDBACK



63 % < 7 días

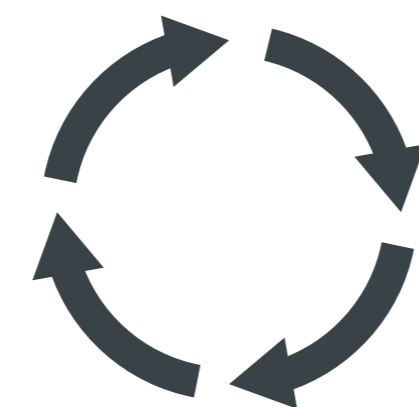
Transacción → Captura

El 63 % de las empresas del sector AUTOMOCIÓN tarda menos de siete días en obtener feedback después de la transacción

CLOSE THE LOOP

70%

EL 70% DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR REALIZAN EL CLOSE THE LOOP.



RETOS



FLEXIBILIDAD

Poca flexibilidad en las acciones e iniciativas de experiencia si **vienen impuestas desde modelos corporativos**



INCENTIVOS

Aplicar medidas para un **sistema de incentivos justo**, en el que las puntuaciones de satisfacción **no se vean alteradas por el front-line.**

SOLUCIONES

Voz de Cliente

Coordinar a todas las áreas en un programa de Voz de Cliente común

¿Cómo potenciar la Operativización de la Experiencia de Cliente?

Información

Potenciar la distribución de la información al *front-line*