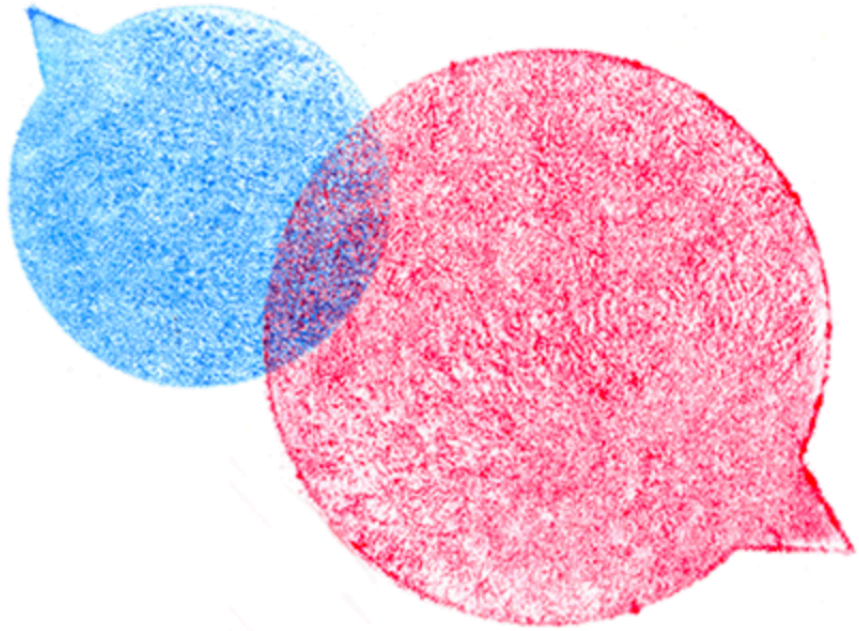
CustomerGauge

Monetiza tu programa de NPS®

Net Promoter, NPS, and Net Promoter Score are trademarks of Satmetrix Systems, Inc., Bain & Company, and Fred Reichheld. Copyright CustomerGauge © 2018

Te ayudamos a mejorar la relación con tus clientes



Esta es nuestra promesa.
¿Cuál es la que tú le haces a tus clientes?

CustomerGauge

CustomerGauge es el software-as-a-service que ayuda a empresas a mejorar y **monetizar** la experiencia del cliente. El sistema mide y analiza automáticamente el feedback del cliente, reduce el abandono a través de herramientas close-the-loop y ayuda a retener a los clientes utilizando el sistema Net Promoter System®

- ✓ Home of Monetized Net Promoter®
- ✓ Más de 20 años de experiencia en NPS®
- ✓ Compañía Global
- ✓ Americas/EMEA/APAC
- ✓ Con la confianza de más de 150+ marcas
- ✓ Líderes de opinion en NPS y CX
- ✓ Hospedado en AWS
- ✓ Escalable y orientado a dispositivos móviles

at&t
SuperOffice
pioneer creditsolutions
IKEA
DHL
H&R BLOCK
Melitta
onelogin
YVES ROCHER
FRANKE
SINGLEHOP
KUONI
DANONE
docomo pacific
Better Together
offerpop
PHILIPS
urgent team
IMMEDIATE FAMILY CARE
TOMMY HILFIGER

Clients

CustomerGauge

Monetiza el NPS®

Actividades tradicionales de NPS

MEDIR

- Escuchar-medir los comentarios de los clientes a través de encuestas
- Analizar: determinar las razones detrás de la raíz de los problemas

CRECIMIENTO DE INGRESOS

10.3%

ACTUAR

- Cerrar el ciclo en el frontline, con los encuestados y las cuentas
- Cerrar el ciclo en el nivel de gestores y también a nivel ejecutivo (c-suite)
- Gestionar objetivos de NPS

CRECIMIENTO DE INGRESOS

12.6%

CRECER

- Foco en retención, referencias y up/ cross sales
- Maximiza la retención
- Gestiona un programa de marketing de referencias vinculado a NPS
- Mejora las ventas (up-/ cross sales) mediante el uso de datos NPS
- Foco en crecimiento[2]

CRECIMIENTO DE INGRESOS

18.6%

Actividades para monetizar NPS

Obtén una copía del informe de 2018

- 86 páginas de resultados y mejores prácticas de la industria
- https://customergauge.com/resources

Monetizar en todos los niveles de la organización

Program Director CX

Middle Management

Customer Success Manager

Front Line

Chief Operating Officer

C-Suite

Emily

Program Director CX

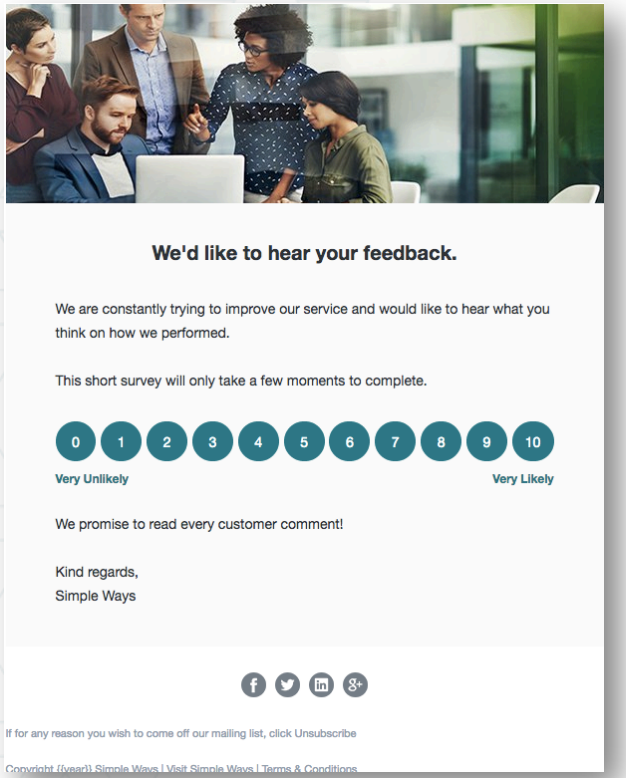
Responsabilidades:

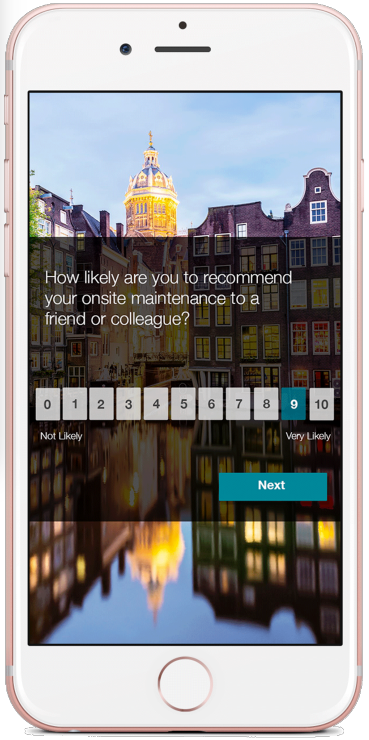
1. Roll-out y Gestión del programa
2. Gestiona los aspectos tácticos del programa
3. Demostrar el ROI del programa

CustomerGauge

Medir

- ✓ Envío de encuestas a través de Emails y SMS totalmente automatizado, dirigido a audiencias específicas y de acuerdo a reglas de negocio.
- ✓ Múltiples puntos de contacto (relaciónal, transacciónal, etc.)
- ✓ Multi-lenguaje
- ✓ Mejores prácticas en el formato de encuesta para maximizar la tasa de respuesta
- ✓ Responsive en todos los dispositivos
- ✓ Estadísticas detalladas





CustomerGauge

Medir

✓ Múltiples opciones para la integración de datos (automáticas y manuales)

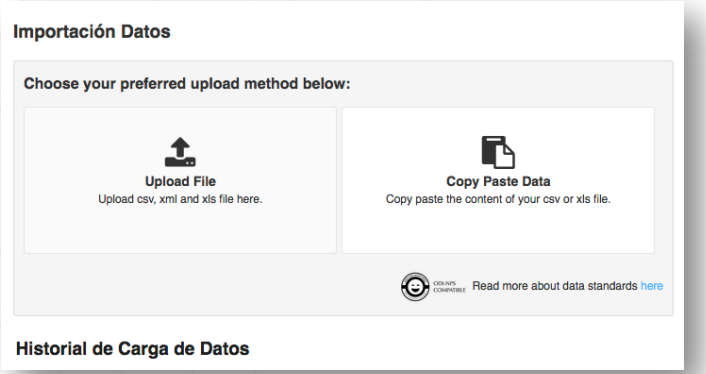
<u>Manual</u>

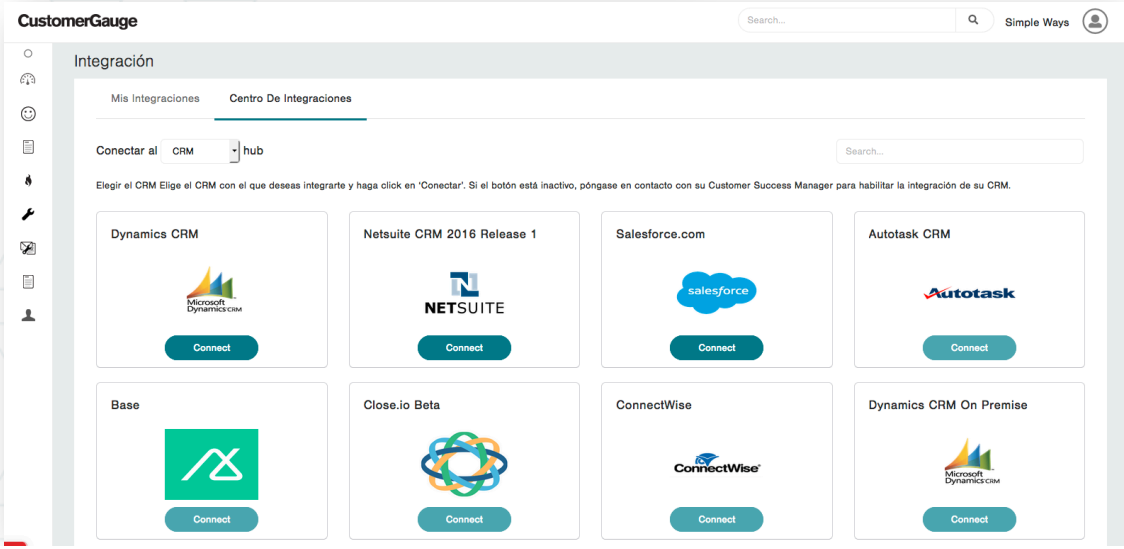
- En la propia aplicación (upload fácil)

<u>Automáticas:</u>

- CRM Integrations (14 CRM Systems)
- Extensive API's
- SFTP

✓ Flexible & Seguro

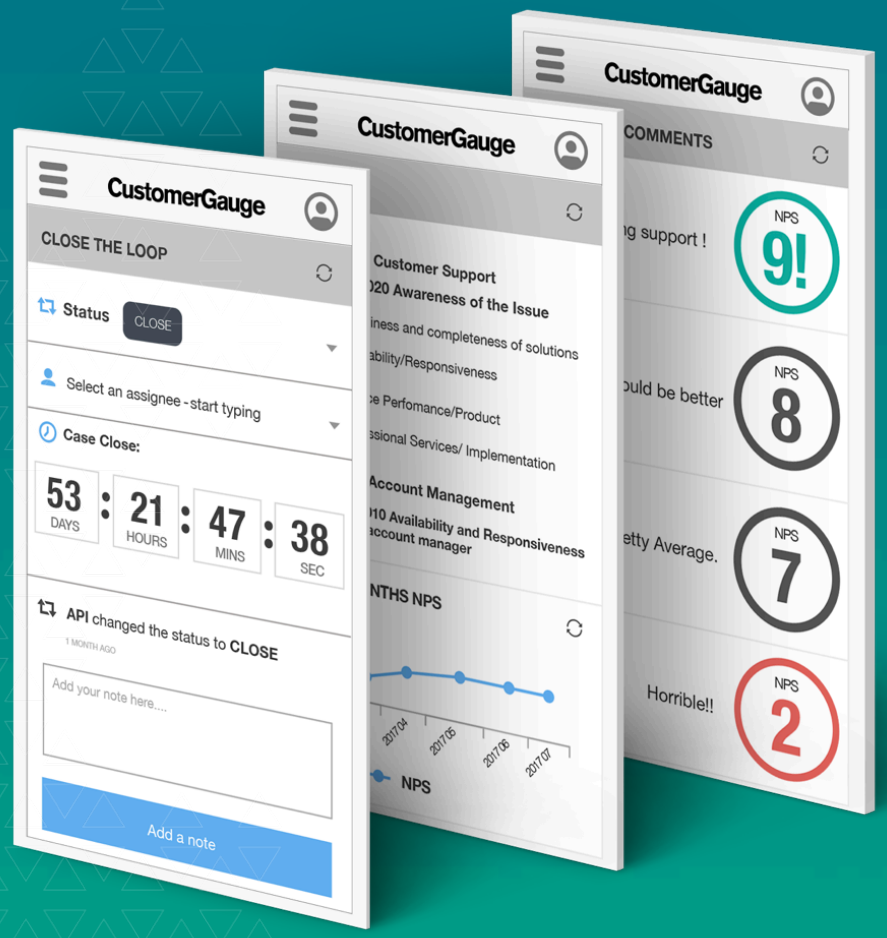




CustomerGauge

Actuar – Cerrar el ciclo

- Cierra el ciclo en todos los niveles de la organización: primera línea, gerencia media y ejecutivo
- "Alertas en tiempo real" y gestión de casos en dispositivos móviles
- Mejores prácticas en KPIs y seguimiento de casos
  - Ejemplo: Regla de seguimiento de casos de detractores dentro de las siguientes 48 horas



CustomerGauge

Search...

Simple Ways

Informe Mensual CX

Centro de informes | Filtrar | Editar

NPS

Respuesta %

Factores Primarios

Factores Primarios de Satisfacción	
Professional Services/Implementation	56
Customer Support	48
Other (Please provide more information in the box below)	43
Factores Primarios de Mejora	
Other (Please provide more information in the box below)	50
Customer Support	40
Professional Services/Implementation	39

Resumen de casos

ESTATUS	CONTAR
Casos totales	52
OPEN casos	29 (55.8%)
PROGRESS casos	8 (15.4%)
CLOSE casos	15 (28.8%)
KPI Seguimiento	17 (32.7%)
KPI cerrado	15 (28.8%)

Resumen de NPS

22% | 23% | 55%

NPS	33
Total enviado	379
Respuestas	181 (48%)
Detractors	40 (22%)
Passives	41 (23%)
Promoters	100 (55%)
Comentarios	80 (44%)

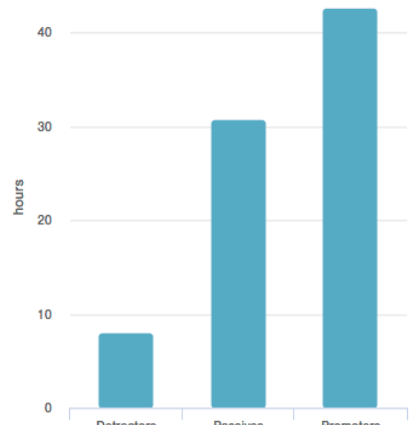
Estadísticas Campañas

Emails enviados	379 (100%)
Emails abiertos	265 (70%)
Links accionados	208 (55%)
Encuestas realizadas	181 (48%)
Abandoned	1 (0%)

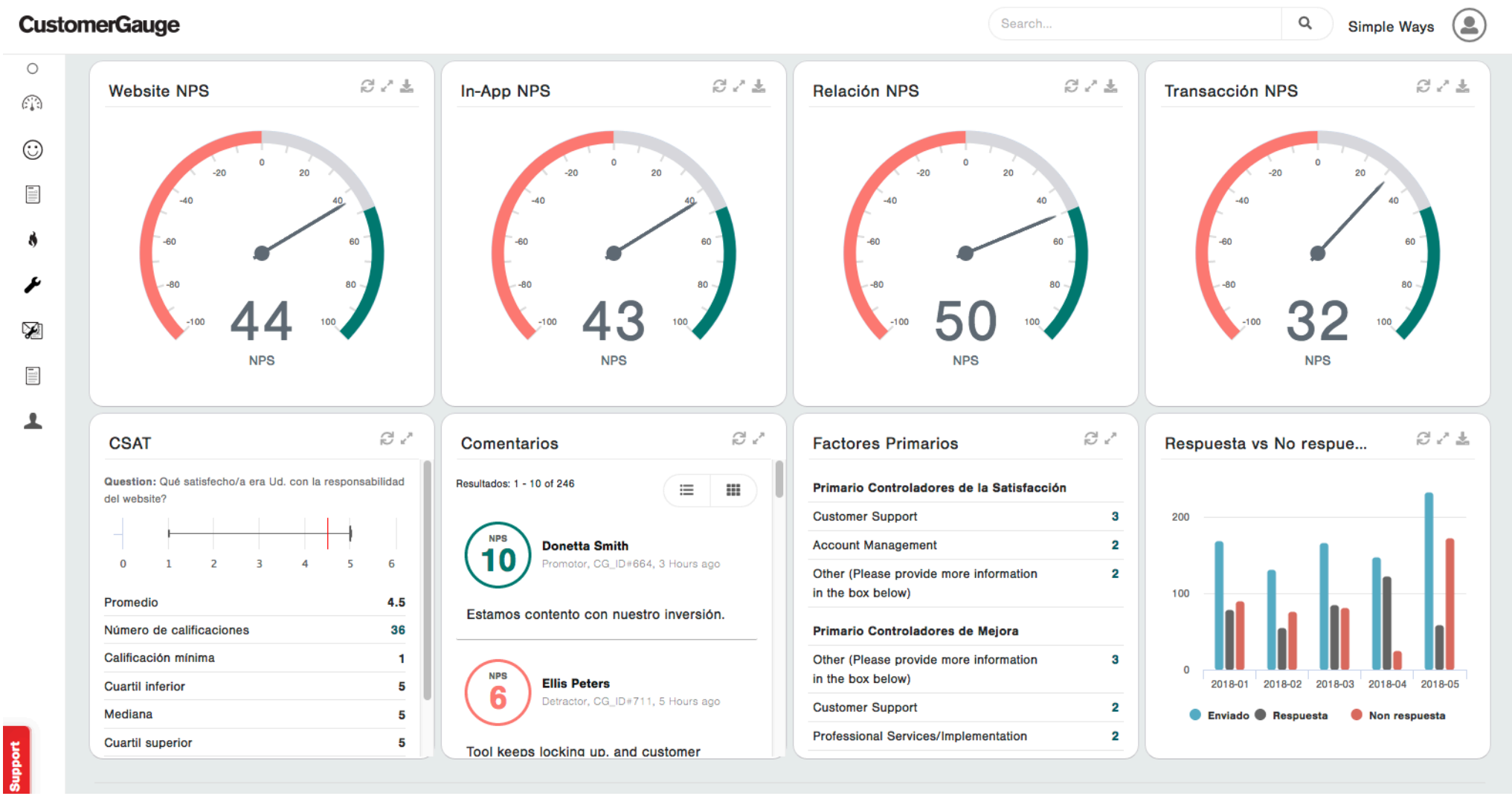
Factores Secundarios

Factores Secundarios de Satisfacción	
Availability/Responsiveness	28
Timeliness and completeness of solutions	27
Product/Service was delivered in timely manner	27
Factores Secundarios de Mejora	
Ease of use	24
Communication skills	22
Communication during the implementation process is adequate	21

Tiempo resolución casos



Support



Customer Journey Tracking

John

Customer Success Manager

Responsabilidades:

1. Responsible de la Gestión de Cuentas
2. Retención € de cuentas
3. Crecimiento € de cuentas

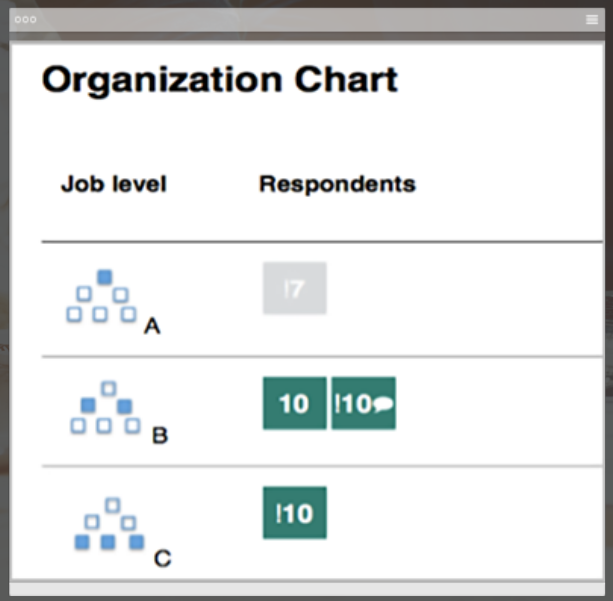
CustomerGauge

Conoce tus cuentas!

Decisores de compra

Influenciadores

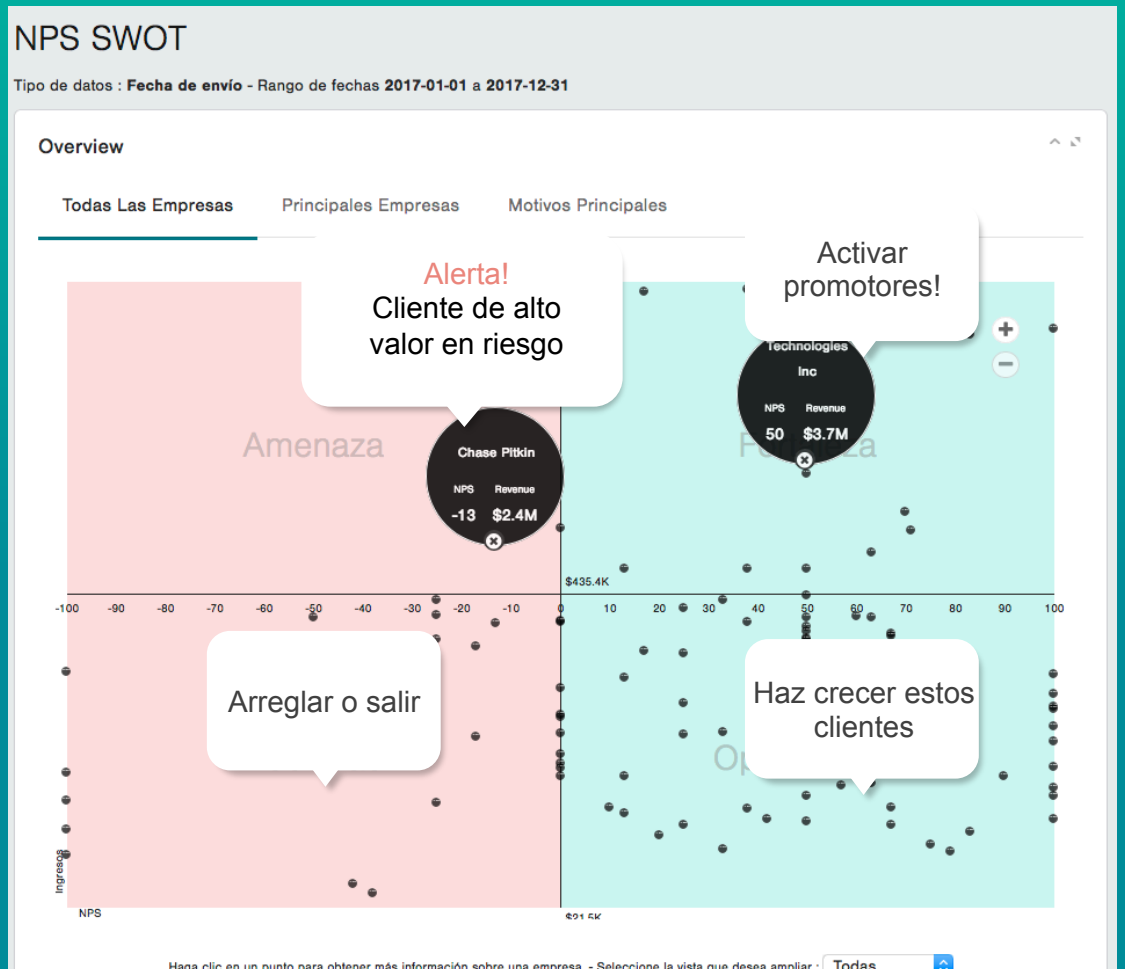
Usuarios operativos

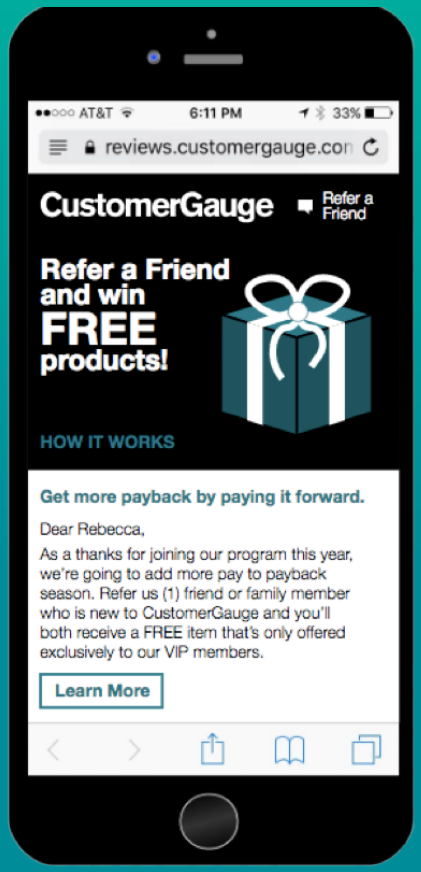


Impacto en la decision de compra

CustomerGauge

Insights estratégicos SWOT





Jane

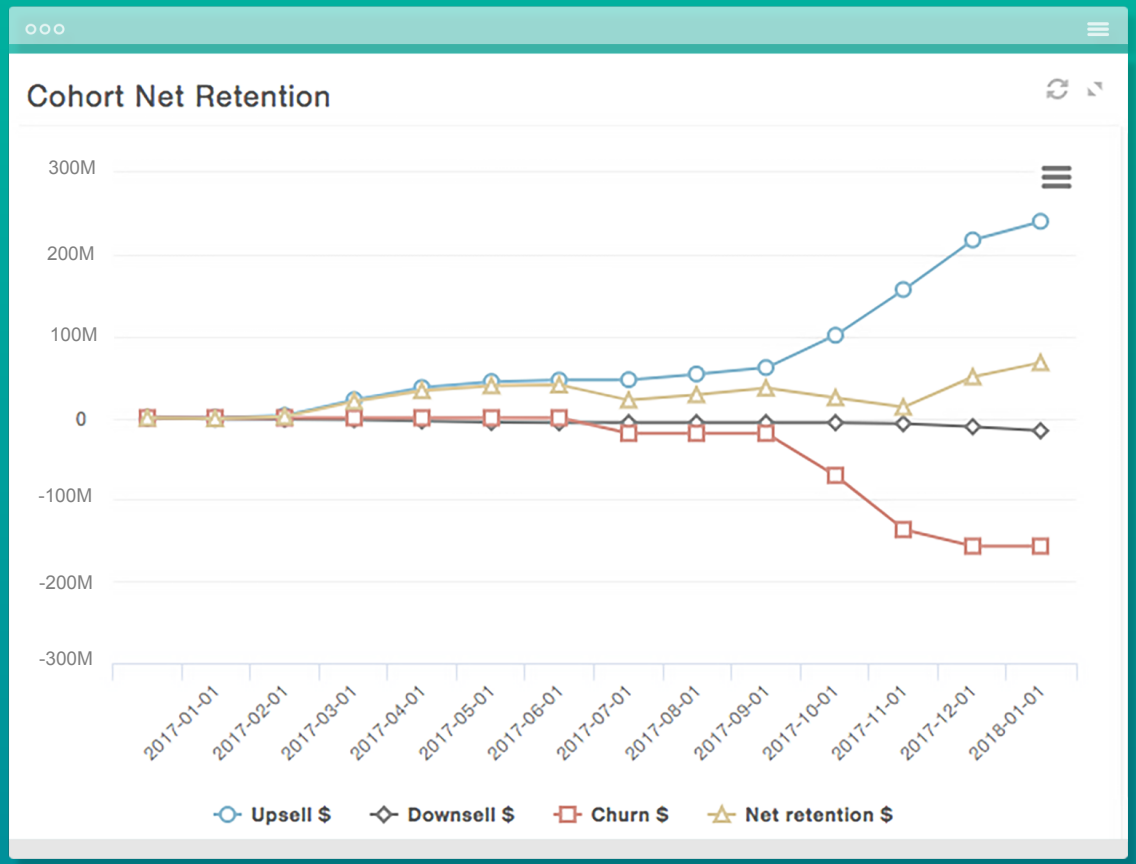
Chief Operating Officer

Responsabilidades:

1. Responsable de las operaciones de la empresa
2. Retención de la base instalada de clientes
3. Garantiza la Calidad de los ingresos

CustomerGauge

¡Conoce tu tasa de retención!

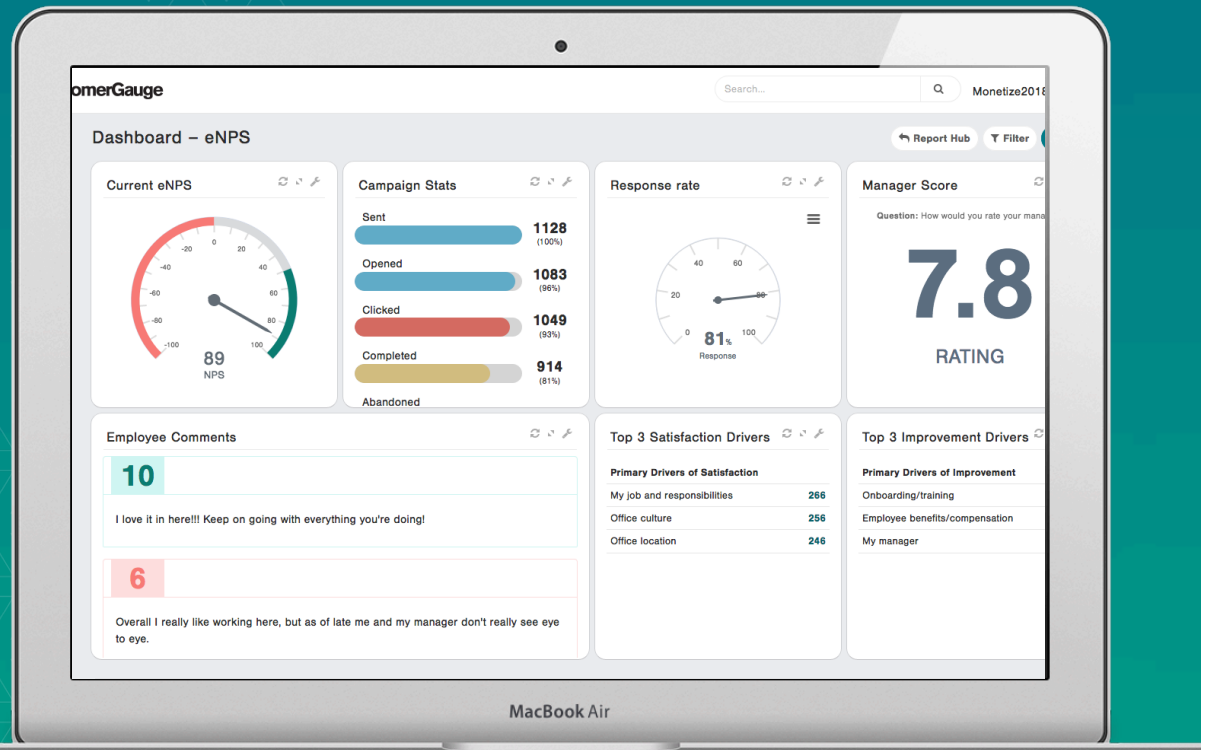


Upsell, Down sell, Churn and Net Retention

CustomerGauge

eNPS como herramienta ejecutiva

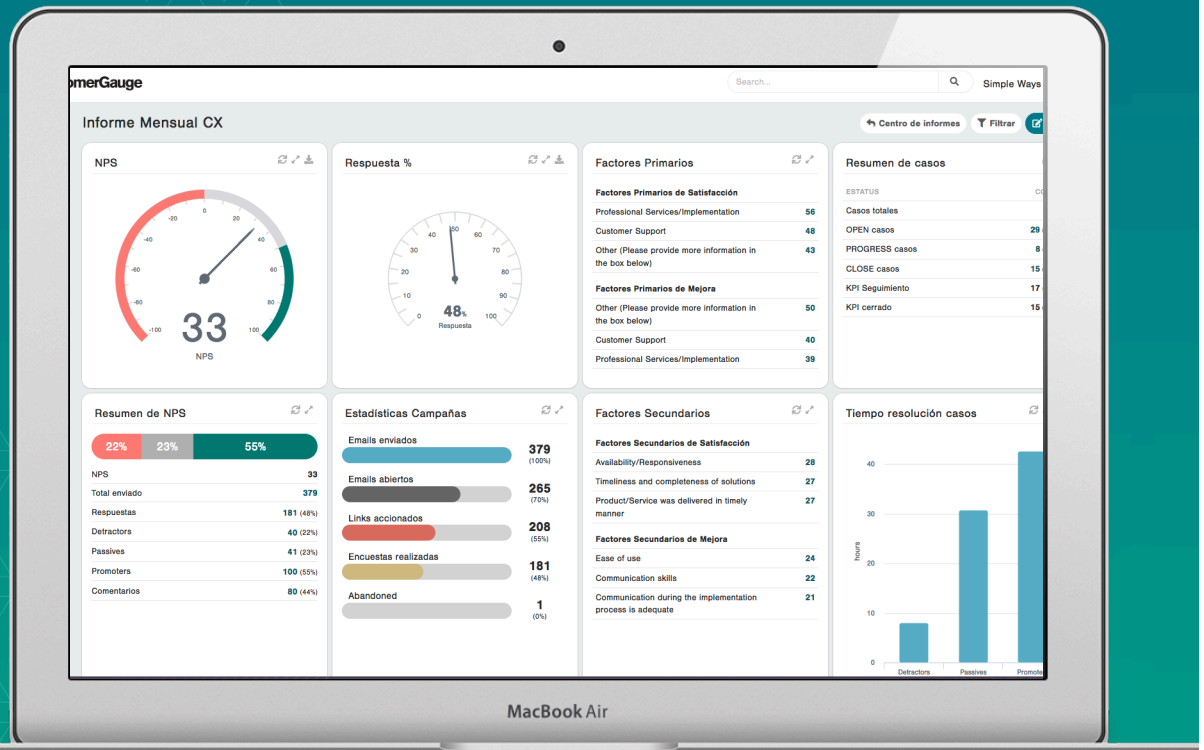
- Muestra el estado de lealtad de los empleados
- Descubre factores de lealtad y deslealtad
- Identifica que cosas corregir



CustomerGauge

Otros beneficios

- ✓ Compatible con GDPR
- ✓ CustomerGauge Reviews
- ✓ Restricciones de acceso a datos
- ✓ Digital Signage
- ✓ Single Sign-On
- ✓ Lenguaje y localización



Net Promoter Brunch, Madrid, Spain

Fecha: 12 de Julio 2018, 9:30 am to 12:30am

Lugar: Room Mate Óscar Hotel, Madrid, Spain

Registro: https://www.eventbrite.com/e/net-promoter-brunch-madrid-spain-tickets-46806364095

Gracias!

juan.alegre@cxdesignlab.com