Likeik, CX tools and people

DEC TechDay

Bruno Mata | CEO & fundador
Soraya Góngora | Directora CX Grupo BCC

¿ Likeik ?

Qué somos: equipo humano + plataforma tecnológica

Objetivo: ayudar a implantar un programa VoC

Cómo: solución a medida de la necesidad

B2B	2013	+40	+6.000
español	fundada	clientes	usuarios

¿ De dónde venimos ? | ADN

Nacimos en el punto de venta con una solución **sencilla**, transmitiendo métricas y alertas en tiempo real.

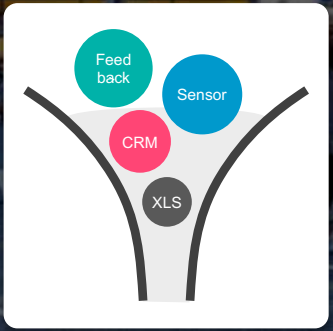
Crecemos escuchando y resolviendo necesidades

2014 - 2015

Soportes de captura feedback pull y push

2016

Cuadros de mando 100% a medida MS Power BI



2017

Integración datos multi-fuente CM integral

2018

Close the loop
Análisis sentimiento
Sugerencia acción

¿ Qué hacemos bien?

Resolver múltiples necesidades en múltiples sectores

solución modular

+40

clientes hoy

Ayudando al Cx Pro

A implantar programa VoC e involucrar a la organización

5
millones
interacciones sobre terminales email, sms y teléfono

20
mil
alertas y notificaciones enviadas

50
mil
cuadros de mando e informes servidos

200
mil
datos personales capturados para follow-up

Caso éxito BCC

1. Integración, extracción e ingestión
2. Captura feedback por 3 canales
3. Cuadros de mando 1.000 oficinas
4. Volcado para vinculación a CRM

Punto de interacción en pasillo cliente

Contratación y transacción cliente de oficina

3 soportes de captura feedback

Multi-idioma

E-mail

Call Center

Tablets en oficina

Ingestión - volcado BB.DD

Protocolo seguridad

Data lake & CRM

BCC GRUPO CAJAMAR

Tratamiento de datos

Segmentación y cálculo

5 roles
1.000 usuarios
3 índices

Análisis e interpretación

Power BI

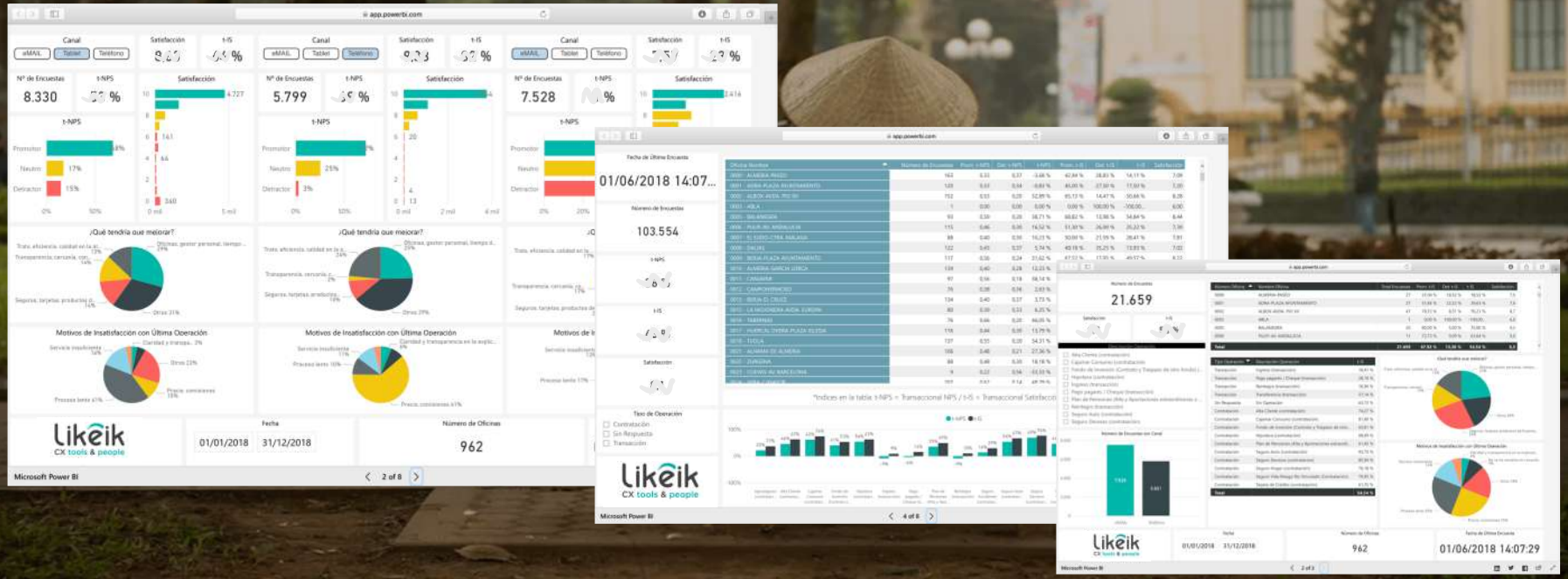
- Cuadro de mando único
- Consulta web tiempo real
- Cada oficina tiene su acceso
- N filtros

17 entidades
1.000 oficinas

Cuadros de mando BCC

Entidad, Territorial, Regional, Zona, Oficina

Cálculo de índices propios de BCC



BANCA COOPERATIVA:
La banca del HOMO_EMOMETRICS

Mayo 2018

HOY, AHORA…

BCC | GRUPO CAJAMAR

YO VENGO DE UNA ENTIDAD FINANCIERA…
YO VENGO A HABLAR DE EMOCIONES…

xE^{+}

P (UNA PERSONA) x E^{+} (EMOCIONES POSITIVAS) => INCREMENTO DE VALOR x T (TIEMPO)

E^{+} = FACTOR MULTIPLICADOR ESTRATÉGICO EMPRESA

PORQUE AYER, HACE MÁS DE 50 AÑOS…

BCC | GRUPO CAJAMAR

NUESTRO ADN COOPERATIVO

NUESTROS SOCIOS Y ENTORNO

NUESTRO MODELO DE CERCANÍA

¡LAS EMOCIONES FORMAN PARTE DE NUESTRO VALOR DIFERENCIAL!

E^+ = FACTOR MULTIPLICADOR CRÍTICO EMPRESA COOPERATIVA

HOY, AHORA…

BCC GRUPO CAJAMAR

POR NUESTRA NATURALEZA SOCIETARIA
Y POR NUESTRO MODELO RELACIONAL
CON NUESTROS PÚBLICOS…

"MEDIR ES ESTRATÉGICO
MEDIR ES CRITICO"

POR NUESTRO COMPROMISO
POR SATISFACER LAS EXPECTATIVAS
DE NUESTROS PÚBLICOS…

"MEDIR ES CONOCER"

(…Y ESTO SÍ QUE ES MUY CRÍTICO Y MUY ESTRATÉGICO)

HOY, AHORA…PARA MAÑANA

BCC | GRUPO CAJAMAR

Medir y conocer nos permite proponer medidas de crecimiento del valor y reinventarnos para hacer crecer nuestro valor el cliente…

en un mercado indiferenciado

en un mercado impersonal

en un mercado dinamizado por las emociones del cliente

CONOCER... PARA MAÑANA

BCC | GRUPO CAJAMAR

Hasta hoy,
la Banca Cooperativa
solo ha sido la banca
del HOMO_EMOMAKER

Desde hoy,
la Banca Cooperativa
será la banca del
HOMO_EMOMETRICS

CONSTRUYENDO EL INDICADOR VALOR EMOCIONAL

BCC GRUPO CAJAMAR

SATISFACCIÓN → RECOMENDACIÓN → VALOR EMOCIONAL

CONSTRUYENDO EL INDICADOR VALOR EMOCIONAL

BCC | GRUPO CAJAMAR

Preguntamos al cliente si recomendaría a GCC después de un contrato o transacción

Valoración t-NPS (Obtenemos el NPS por cada uno de los canales de recogida de encuestas)

- Tablets
- Teléfono
- E-mail

NPS= % - %

Calculamos el indicador Valor Emocional del cliente dando mayor peso al t-NPS en donde el cliente y/u operatoria

Tablet XX
No identificado*

Teléfono XX
identificado

E-mail XX
identificado

VALOR EMOCIONAL: VALORES POR TERRITORIALES

Presentamos el valor a nivel de Centros de Gestión

TERRITORIALES Mar '18	
DT ANDALUCIA ORIENTAL	
DT MURCIA	
DT ANDALUCIA OCCIDENTAL	
DT NORTE	
DT CATALUÑA-BALEARES	
DT CENTRO	
DT ALICANTE	
DT VALENCIA-CASTELLON	
DT CANARIAS	
Cajamar	
Resto GCC	

SATISFACCIÓN PARA ESCUCHAR Y CORREGIR

BCC | GRUPO CAJAMAR

Preguntamos al Cliente si está satisfecho con el Producto/servicio que acaba de contratar

Valoración t-NPS (Obtenemos el NPS por cada uno de los canales de recogida de encuestas)

- Tablets
- Teléfono
- E-mail

t IS = % - %

t IS & NPS

RE-CREAR
MEJORAR
REINVENTAR
LA ORGANIZACIÓN
DESDE EL CLIENTE
Y PARA EL CLIENTE

Muchas gracias

likeik
CX tools & people

BCC | GRUPO CAJAMAR