

@LukkapXperience

PIONEROS EN
EXPERIENCIA DE CLIENTE

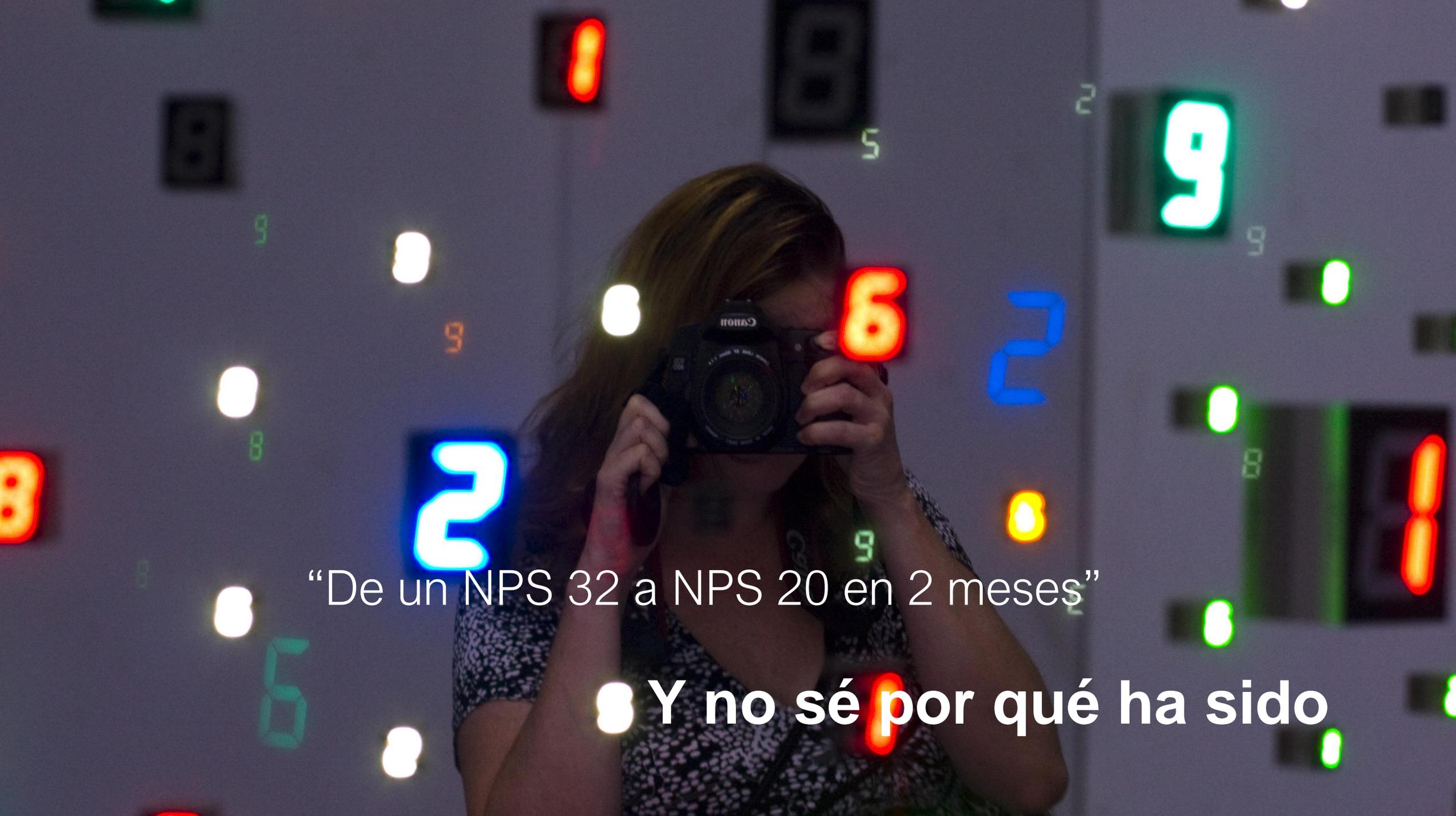


lukkap
customer experience

Transforming
the future.
Today.

CXPOCKET





“De un NPS 32 a NPS 20 en 2 meses”

Y no sé por qué ha sido



“Tengo que unir los datos
de 3 fuentes distintas”

**Y con lo que costó,
no puedo cambiarlo**



“No sé por qué ha sido”



“No me hacen ni caso”



**“Y con lo que costó,
no puedo cambiarlo”**

MEDIR SATISFACCIÓN



MEDIR EXPERIENCIA

CXPOCKET

**1ª plataforma que
mide la experiencia de tus clientes**



“Medir la experiencia de cliente es lograr cuantificar las historias emocionales que hay detrás de los números”

MOMENTOS DE RELACIÓN entre la compañía y el cliente



HECHOS
objetivos que vive el cliente



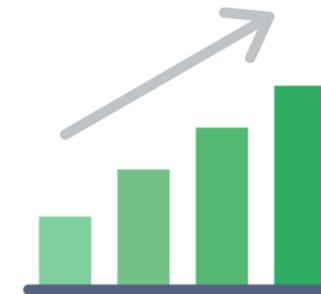
PERCEPCIONES
subjetivas que siente el cliente



SENSACIONES
generadas en los clientes



CONSECUENCIAS
en resultados de ventas

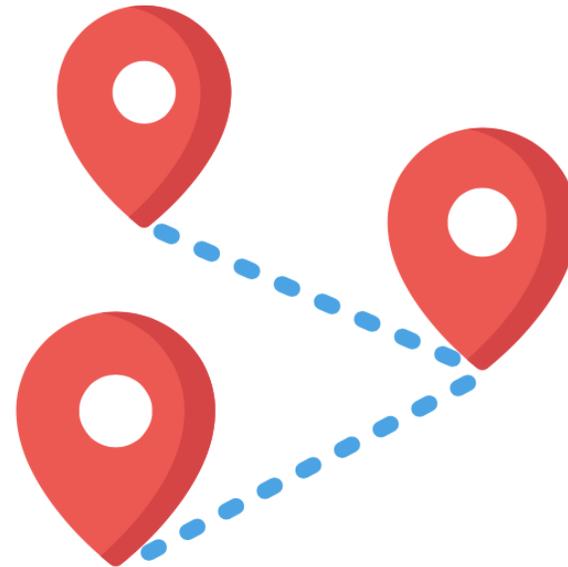


Tu experiencia de cliente en el bolsillo de tus empleados



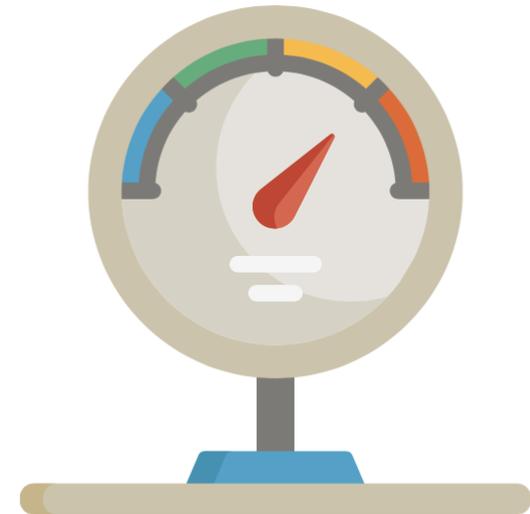
#1 PODER MEDIR TU CUSTOMER JOURNEY Y TUS PROTOCOLOS, EN CADA U.N.

- ✘ De medir satisfacción a medir CX: tus momentos
- ✘ Ves el grado de cumplimiento de tus protocolos
- ✘ Dejas de hacer informes: plataforma = reportes
- ✘ Cada U.N. puede bucear y hacer los cruces q quiera



#2 CONVERTIR CX EN LA FORMA DE MEJORAR TUS RESULTADOS

- ✘ Tangibiliza qué es CX en cada pequeña U.N.
- ✘ Te da las claves para vender más: palancas
- ✘ Sugiere quick wins: acciones inmediatas a introducir
- ✘ Te da la foto para gestionar a todo tu equipo



#3 TENER UNA HERRAMIENTA FLEXIBLE, PERSONALIZADA PARA TI E INSTALABLE EN UN CLICK

- ✘ Se integra fácilmente con tu sistema
- ✘ Sigues comparando con tus resultados históricos
- ✘ Recoge datos multifuente y de terceros
- ✘ Tu rol se focaliza en aportar, no en resolver



CXPOCKET





**PODER MEDIR TU CUSTOMER JOURNEY
Y TUS PROTOCOLOS, EN CADA U.N.**



**CONVERTIR CX EN LA FORMA DE
MEJORAR TUS RESULTADOS**



**TENER UNA HERRAMIENTA FLEXIBLE,
PERSONALIZADA PARA TI E INSTALABLE EN UN CLICK**

¿Qué conseguimos cada uno?

SERVICIOS CENTRALES



Elimina posibles errores e incidencias

Facilita cruces continuos de info

Control y palancas en tiempo real

NEGOCIO



Comparte la info que desee con su equipo

Permite compararse con quien desee

Seguimiento inmediato de campañas

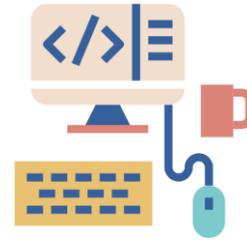
¿Cómo funciona?



**RECOGIDA
INFO**
Multifuente



**ANÁLISIS
PREVIO**
Clave para cliente



**PROGRAMACIÓN
HERRAMIENTA**
Rápido y
Personalizado



**ACCESO A LA
WEB**
Sin instalación



Menos de 1 mes

“No sé por qué ha sido”



“Sé lo que pasa en todo momento y porqué. Y no lo sé solo yo, lo sabe cada persona del negocio”

“No me hacen ni caso”



“Han dejado de ver CX como pájaros y flores. Ahora todos saben que es la forma de conseguir sus objetivos”

“Y con lo que costó, no puedo cambiarlo”



“Ya no tengo que unir datos, arreglar problemas ni hacer informes. Mi rol se focaliza en aportar”



alberto.cordoba@lukkan.com
maria.hernanz@lukkan.com

CXPOCKET

