

DEC

iNgage

Carlos Molina
VP EXPERIENCE & THINK
IZO



TECH DAY

Boosting CX

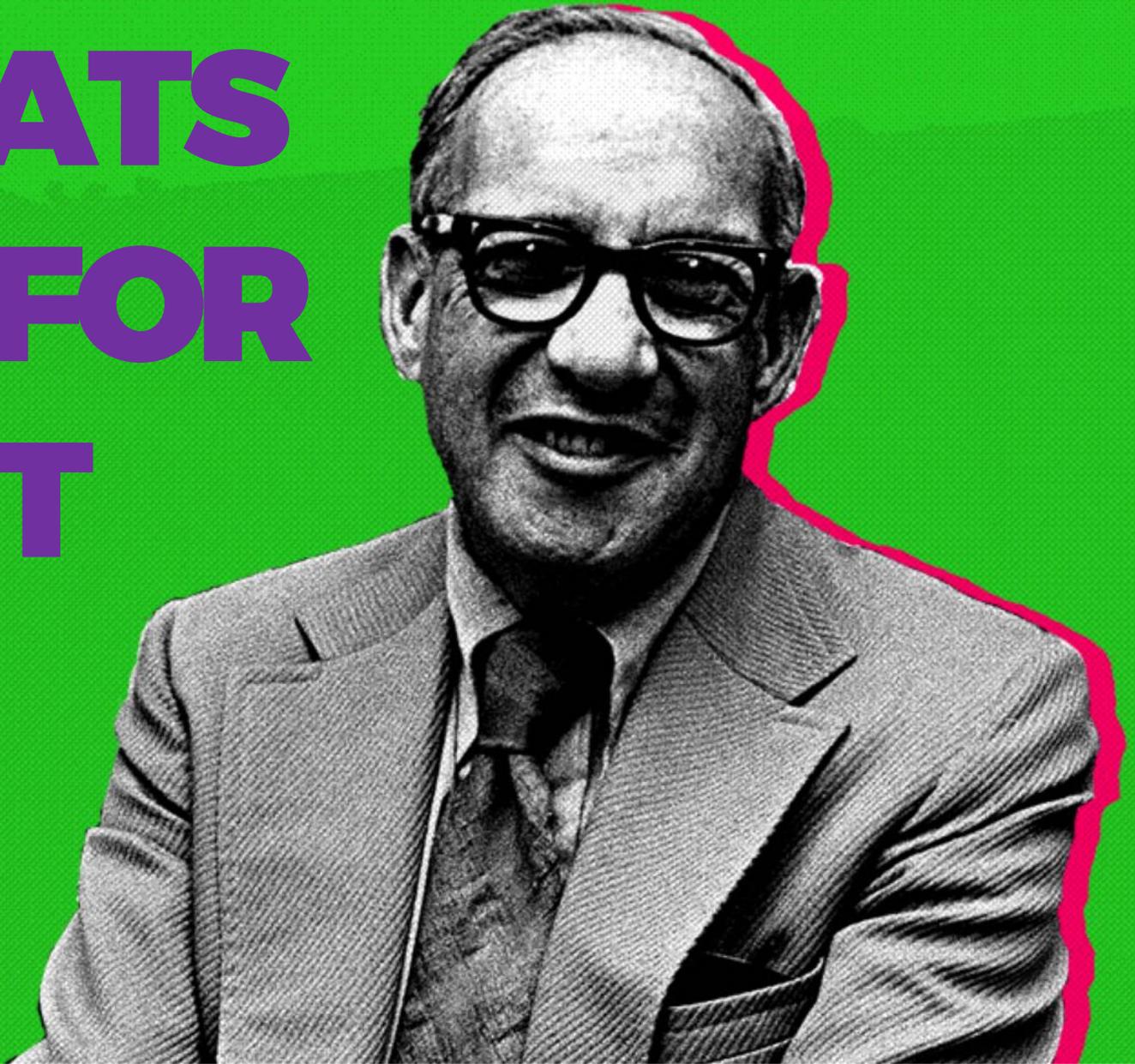
iNgage

[IZO]
The Experience
Design Company

#CXTechDay

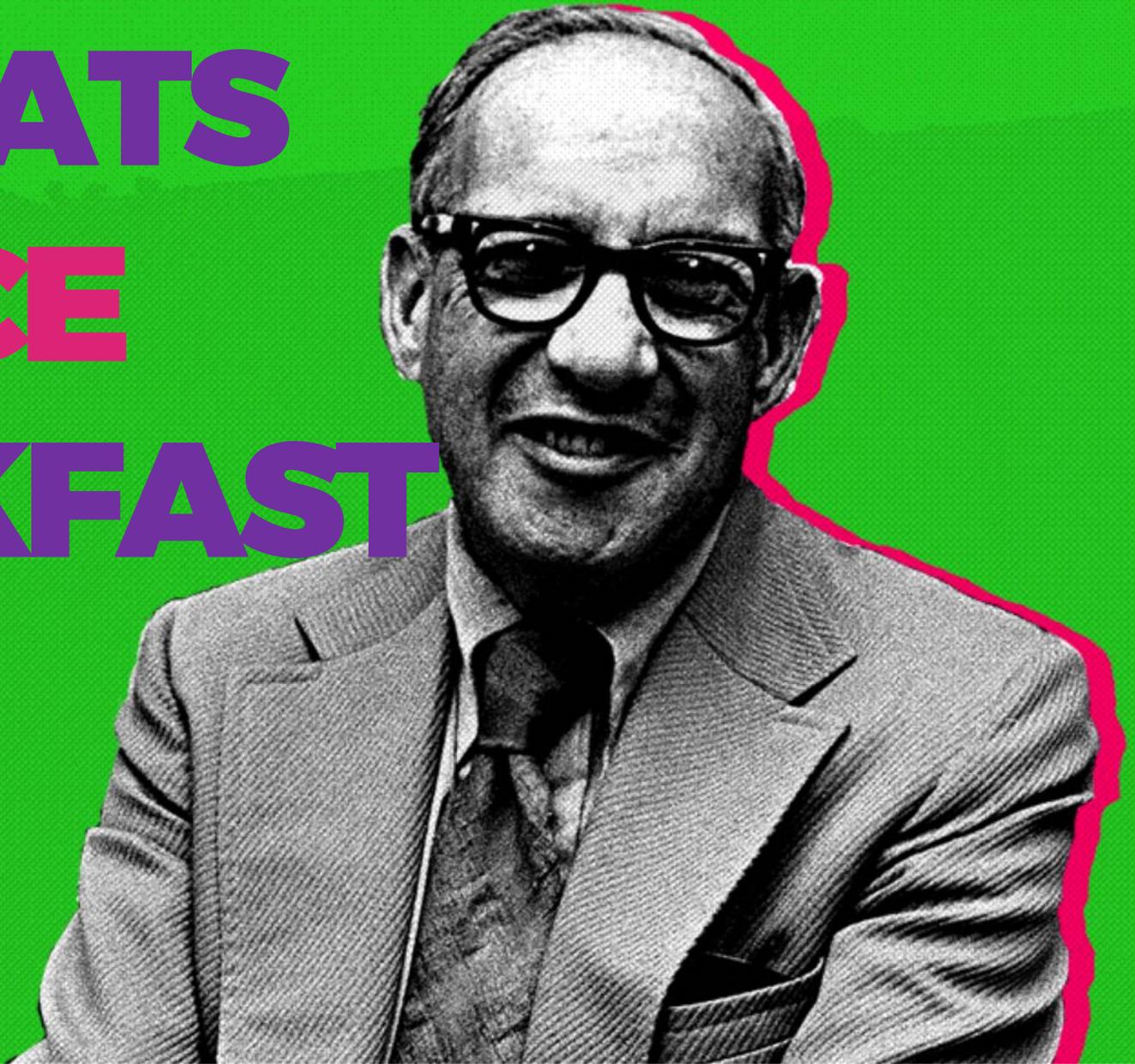
CULTURE EATS STRATEGY FOR BREAKFAST

Peter Drucker



CULTURE EATS EXPERIENCE FOR BREAKFAST

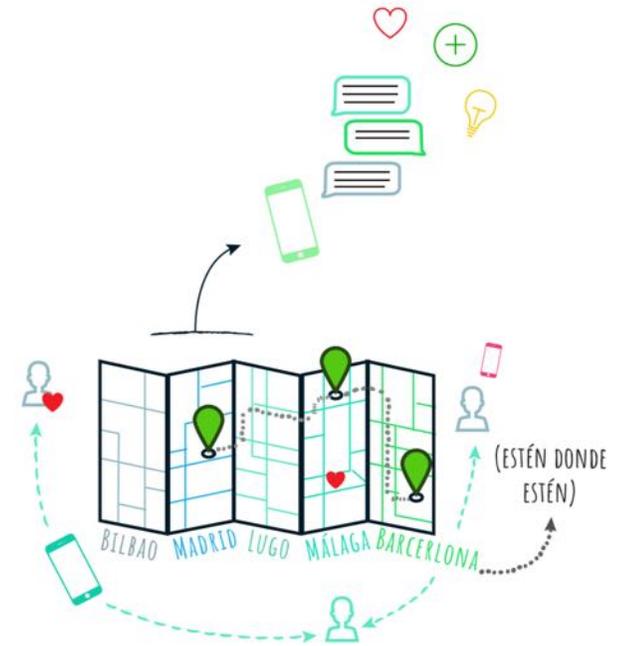
Peter Drucker



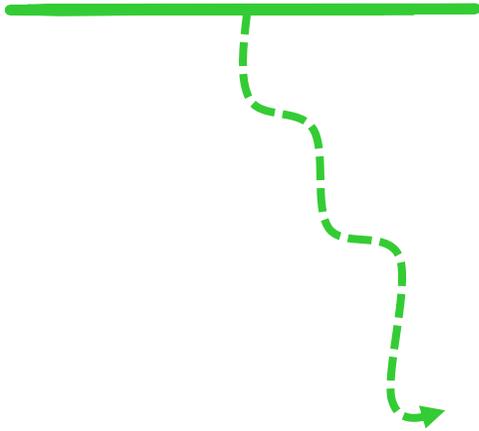
iNgage

Mejora el engagement
de tus colaboradores,
estén donde estén.

Haz que tus equipos se sumen a tu estrategia.



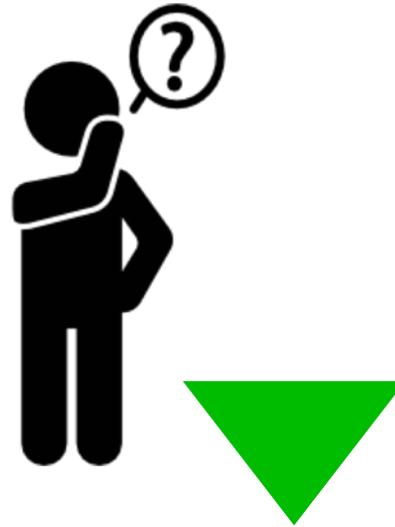
Todas las compañías quieren mejorar su Experiencia de Cliente, pero siempre encuentran el mismo problema...



Hacer que sus colaboradores **se sumen** a su estrategia

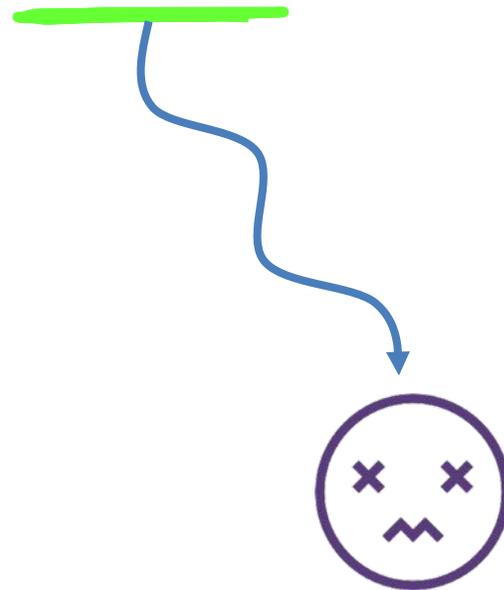


Si todos somos conscientes de la importancia de mejorar la implicación de los colaboradores...



Por qué tenemos
tan poco éxito

... porque se siguen afrontando los retos del siglo XXI con la mentalidad y las herramientas del siglo pasado





Nace para ayudar a las compañías a **medir y mejorar el engagement** de sus colaboradores y "activarlos" en la mejora de la Experiencia de Cliente.

Lo que iNgage hace...

- ✓ **Mide** los aspectos que más impactan en el engagement de los empleados y genera informes totalmente accionables
- ✓ **Mejora** el engagement de los empleados gracias a las funcionalidades que incorpora y a un proceso gamificado
- ✓ Aporta una **plataforma móvil** que facilita la comunicación y el despliegue global de estrategias

Con la aplicación móvil de iNgage podrás...

- (1) **escuchar** a la voz de los colaboradores,
- (2) **sensibilizar** sobre la Experiencia del Cliente,
- (3) **mejorar** la Experiencia de Cliente mediante la cocreación y
- (4) **transmitir** a los colaboradores las pautas y directrices vinculadas a la estrategia CEX

HABLA

Escucha la voz de tus colaboradores y mejora la comunicación con ellos.

En Habla canalizamos las **ideas** de nuestros colaboradores y los **comentarios** que les hacen los clientes.

Las ideas se asignan automáticamente a un experto en la materia y los verbatims del cliente se asocian a su momento del customer journey.

Mantén una conversación fluida con tus colaboradores.



CONOCE

Sensibiliza sobre la experiencia y el protagonismo de la primera línea.

En Conoce se busca **crear conciencia de cliente** entre todos los colaboradores y de la importancia de su papel en la mejora de la compañía y la Experiencia de Cliente.

Para ello se recogen los verbatims del cliente más relevante y se asocian al **customer journey**.

Por otra parte se recogen los Proyectos en Marcha y Casos de éxitos en los que los **protagonistas** son los propios colaboradores.

Haz que vean su importancia en la Experiencia del Cliente.



COLABORA

Mejora la Experiencia de Cliente mediante la cocreación soluciones entre colaboradores.

En Colabora la compañía puede lanzar retos a sus colaboradores sobre los problemas que más impactan en el cliente.

Los empleados recibirán el reto mediante notificación push en su móviles y podrán decidir si aceptan, o no, el reto.

Una vez haya finalizado el plazo máximo, los que hayan participado en la idea ganadora serán los protagonistas de la idea y podrá terminar en un Caso de éxito.

Haz que tus colaboradores formen parte de la solución.



ACTÚA

Trasmite a tus colaboradores las pautas y directrices de tu estrategia.

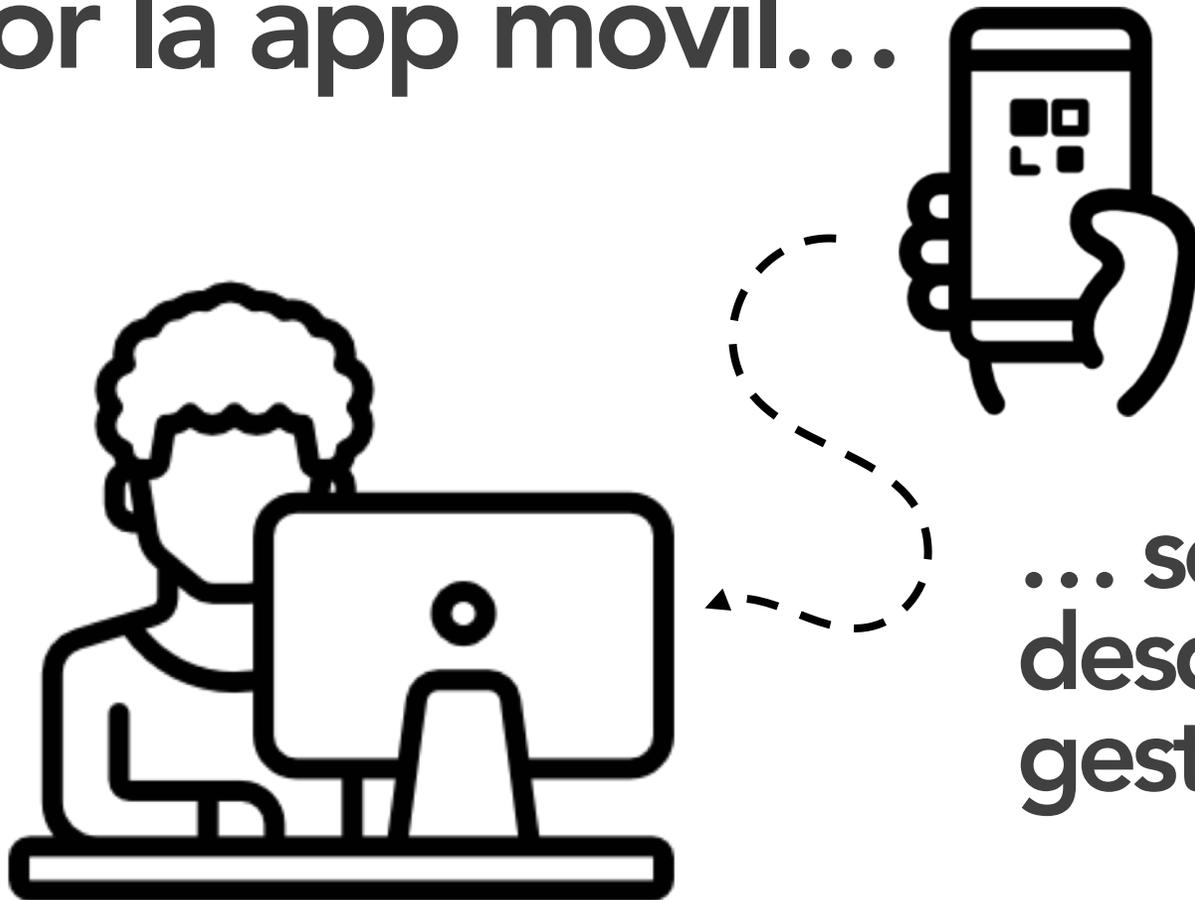
En Actúa se pueden crear micropíldoras de contenido y asociarla a categorías temáticas para que estén siempre accesibles.

iNgage soporta contenido en multiformato como vídeo, PDF, PPT, texto o enlaces a la web, y permite decidir a la compañía los segmentos y el día que quiere que los reciban. qué segmentos quieren que los reciban.

Comparte las directrices de tu estrategia con tus colaboradores de manera rápida y organizada.



Toda la información generada por la app móvil...



... se vuelca y gestiona desde el CMS de gestión de la compañía.

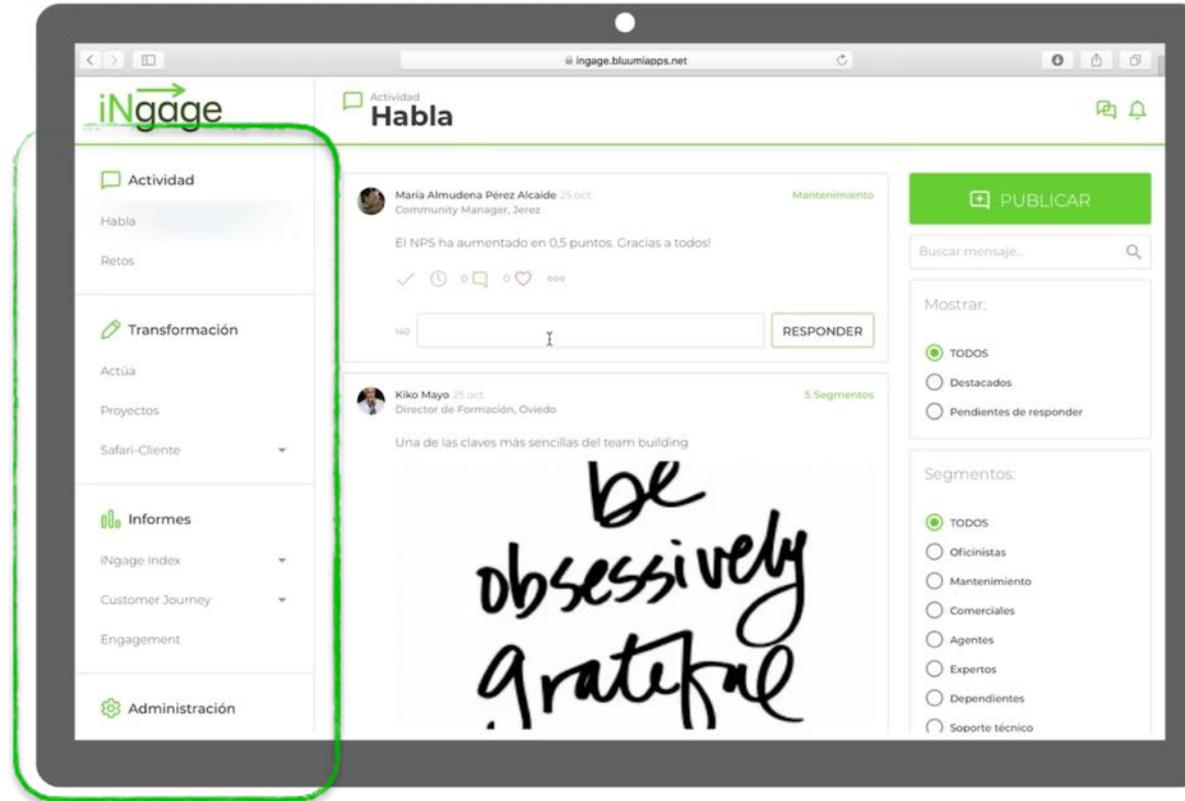
Todas las gestiones en un único **lugar**.

En Actividad...

Gestionamos el día a día de la app que requiere mayor interacción (Habla y Colabora -retos-).

En Transformación...

Gestionamos la transformación de la experiencia de cliente dando a conocer la experiencia y transmitiendo pautas y directrices de la estrategia (Conoce y Actúa).



En Informes...

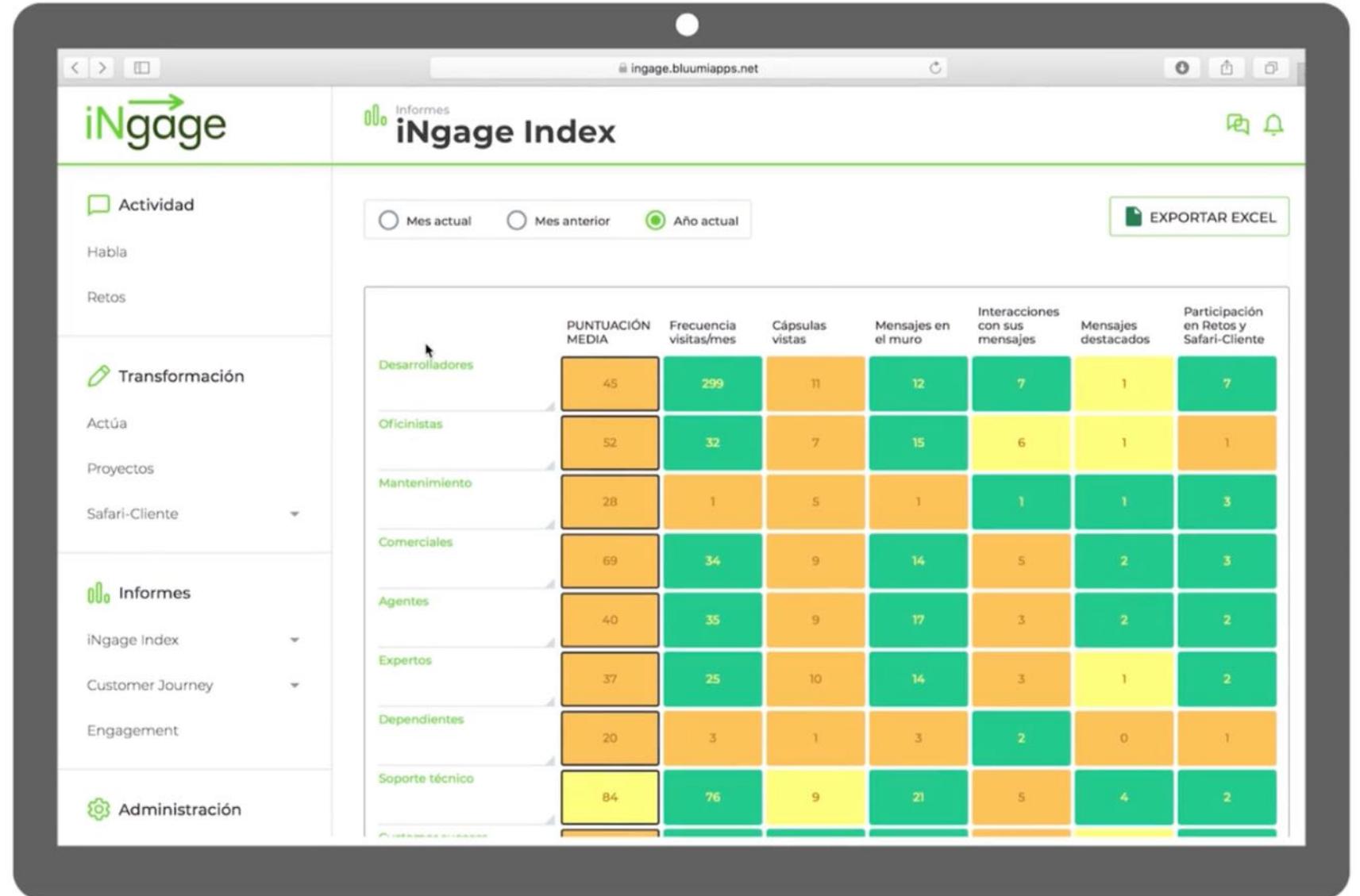
Recibimos feedback con tres indicadores: puntuación de los segmentos y usuarios, engagement global y todos los verbatims del cliente.

Y en Administración...

Gestionamos segmentos, usuarios, permisos, preguntas frecuentes, soporte de atención, etc.

Un dashboard que entra al detalle que quieras...

iNgage permite entrar ver los indicadores por variables, por equipos y por usuarios dentro de equipo. Esto te permitirá encontrar las palancas que lleven tu organización al máximo nivel.



GRACIAS

Carlos Molina
VP Experiencie & Think, IZO
+34 620 28 25 90
carlos.molina@izo.es