

DEC

edp

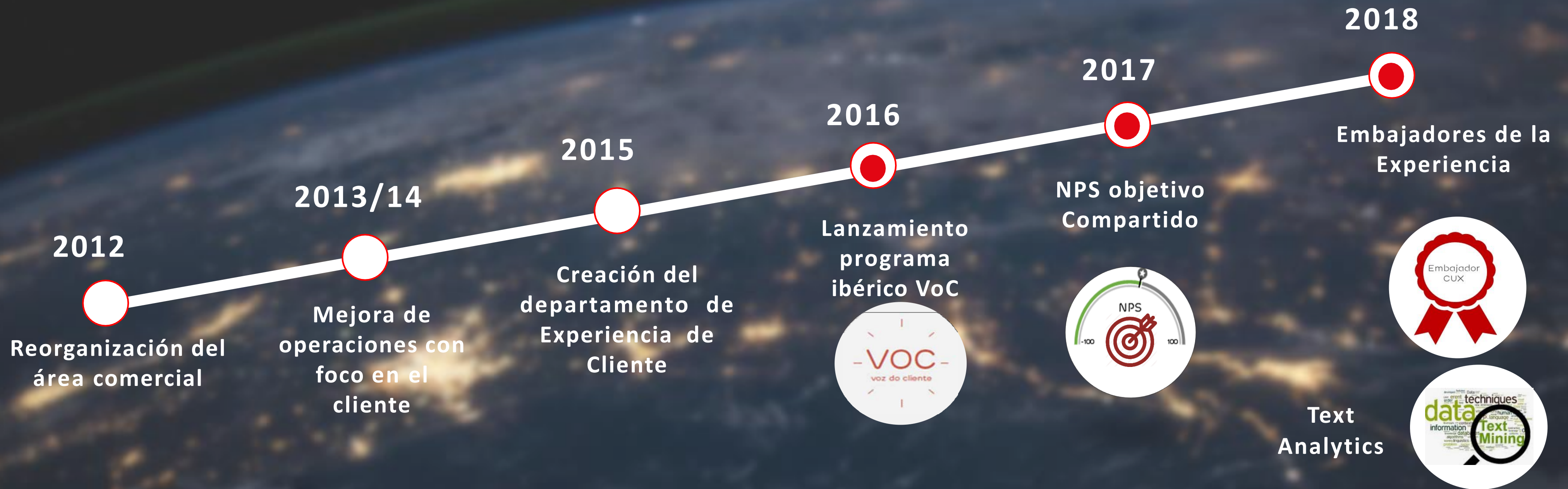
Experiencia de Cliente

Estrategia VoC – Close the Loop

Un objetivo muy ambicioso

OBJETIVO PLAN ESTRATÉGICO EDP 2012:

Ser la empresa de referencia del sector en la gestión del feedback de clientes



El programa ibérico VoC es la herramienta fundamental conseguir el objetivo

El programa VoC consta de 3 fases

1

Feedback del cliente
en tiempo Real



Medallia

2

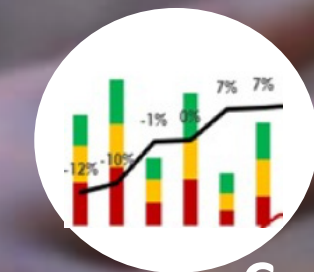
Contactar y Actuar



Equipo
Close the Loop

3

Mejorar a partir del
Feedback

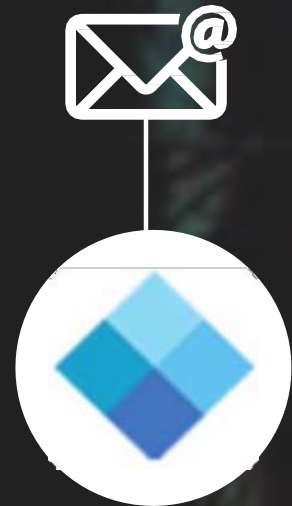


Comités EDP

3 fases principales , que abordamos un una estructura de 6 pasos

Es más que un proyecto VoC

PREGUNTAR



VoC Online - Medallia

GESTIONAR ALERTAS



Equipo Cloopers

ANALIZAR



FOCALIZAR



Análisis por proceso

COMPROMETERSE



Comités Close the loop

MEJORAR



Seguimiento iniciativas

NPS



Nuestros puntos fuertes



**Voz del cliente online
para toda la organización**



**Equipo especializado
*Close the Loop***



**Técnicas analíticas para
focalizar el esfuerzo**



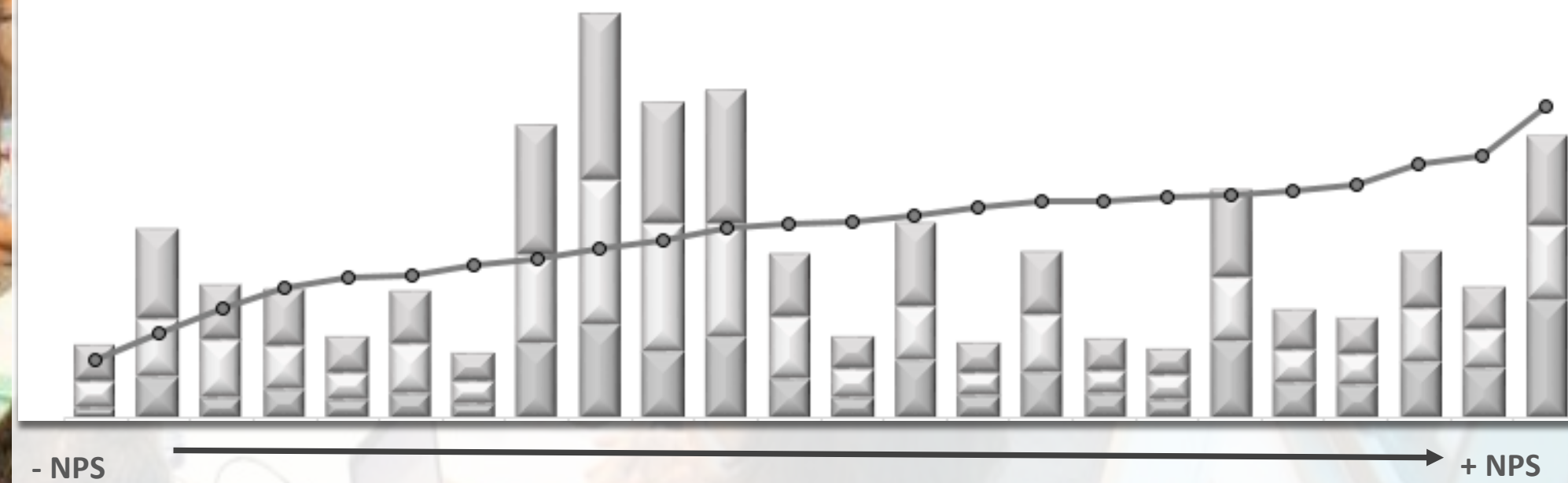
**Compromiso interno y
seguimiento**

Protagonistas

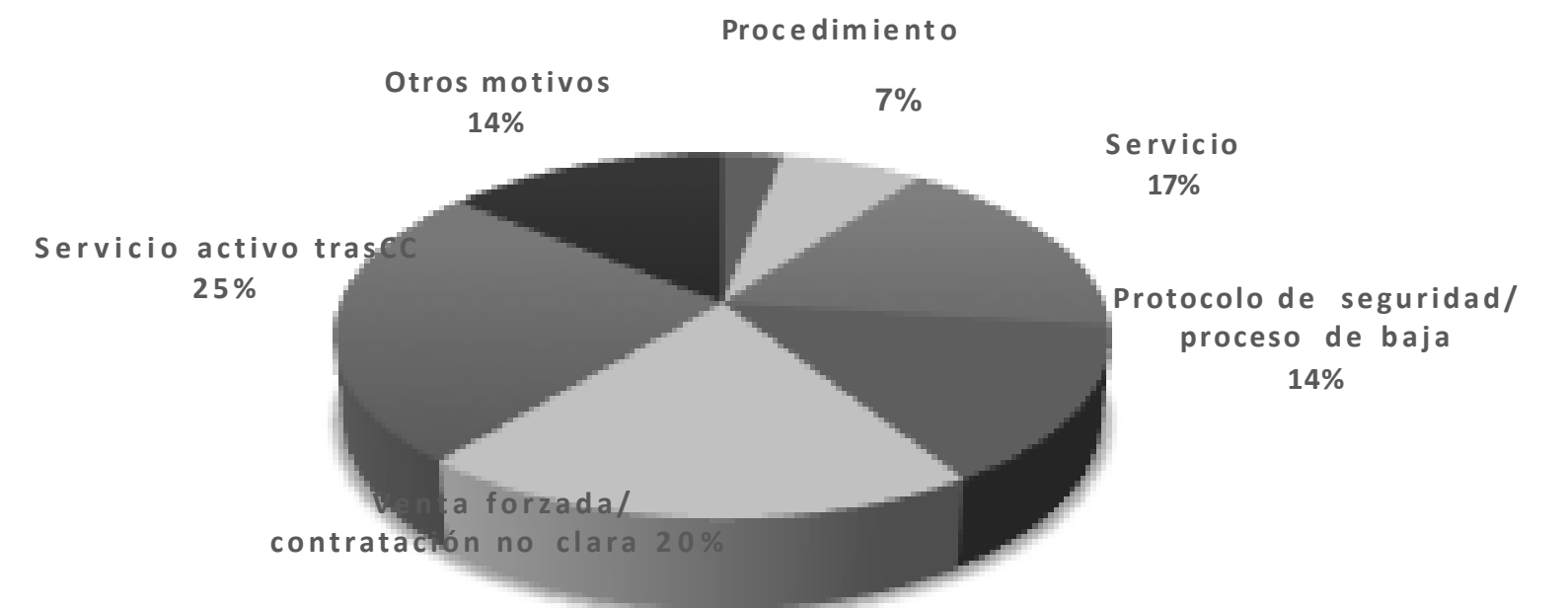


Comité Close the Loop

Análisis insatisfacción por proceso



Diagnóstico de Causa Raíz



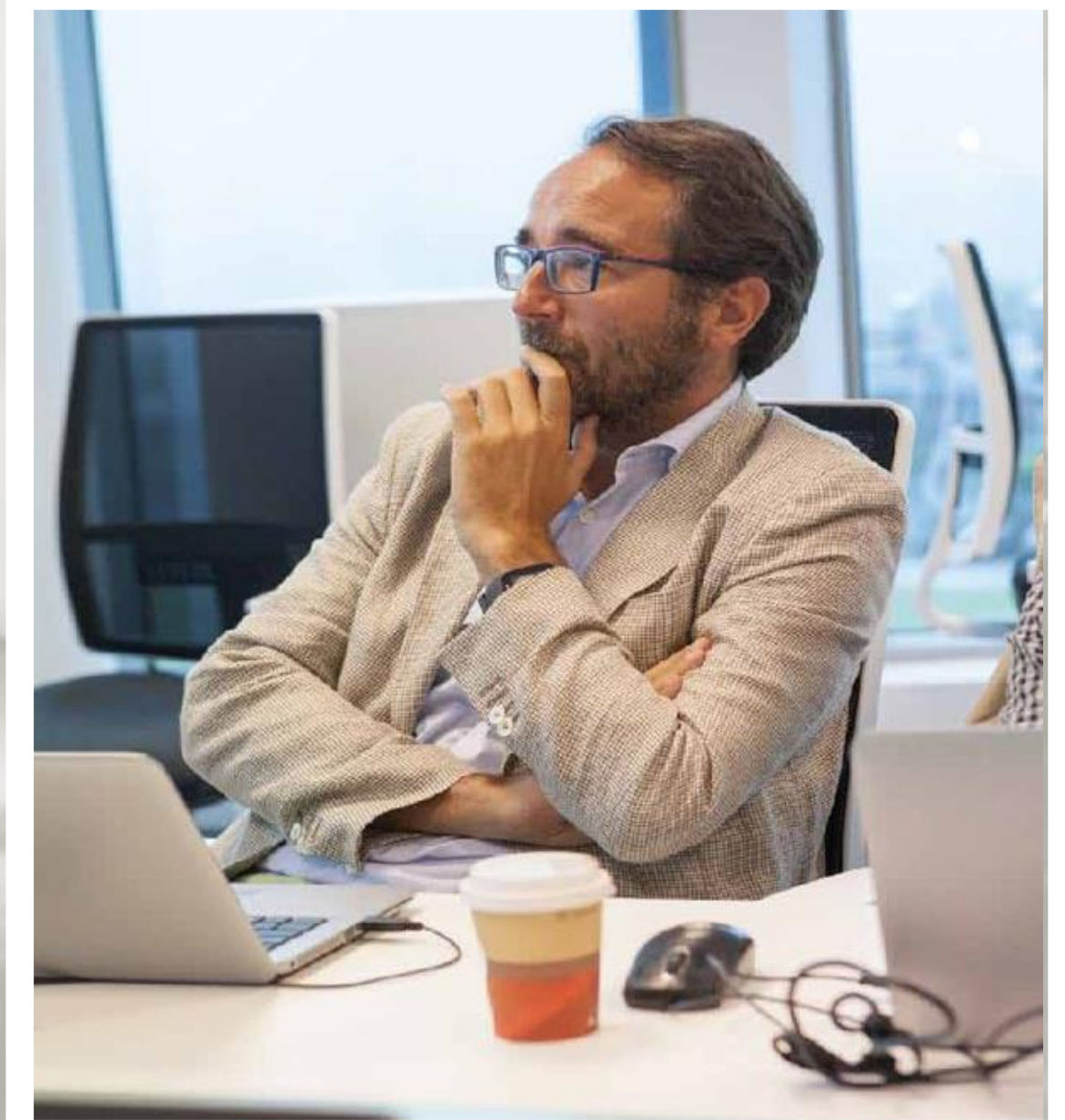
Protagonistas

El equipo “Close the Loop”



Gestión de Alertas y tipificación del origen de la insatisfacción del cliente

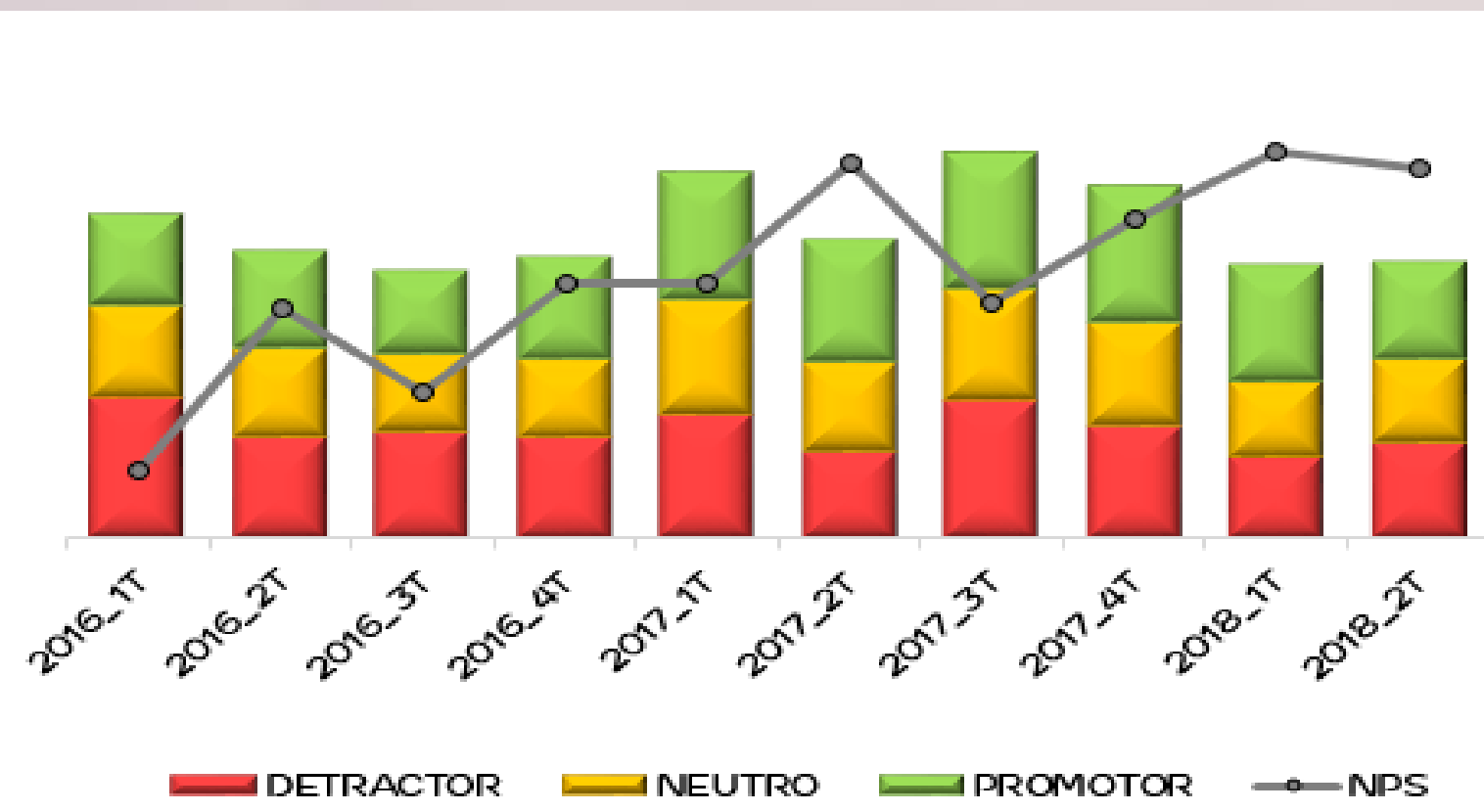
Embajadores de la Experiencia



Compromiso de EDP en el seguimiento e implantación de iniciativas

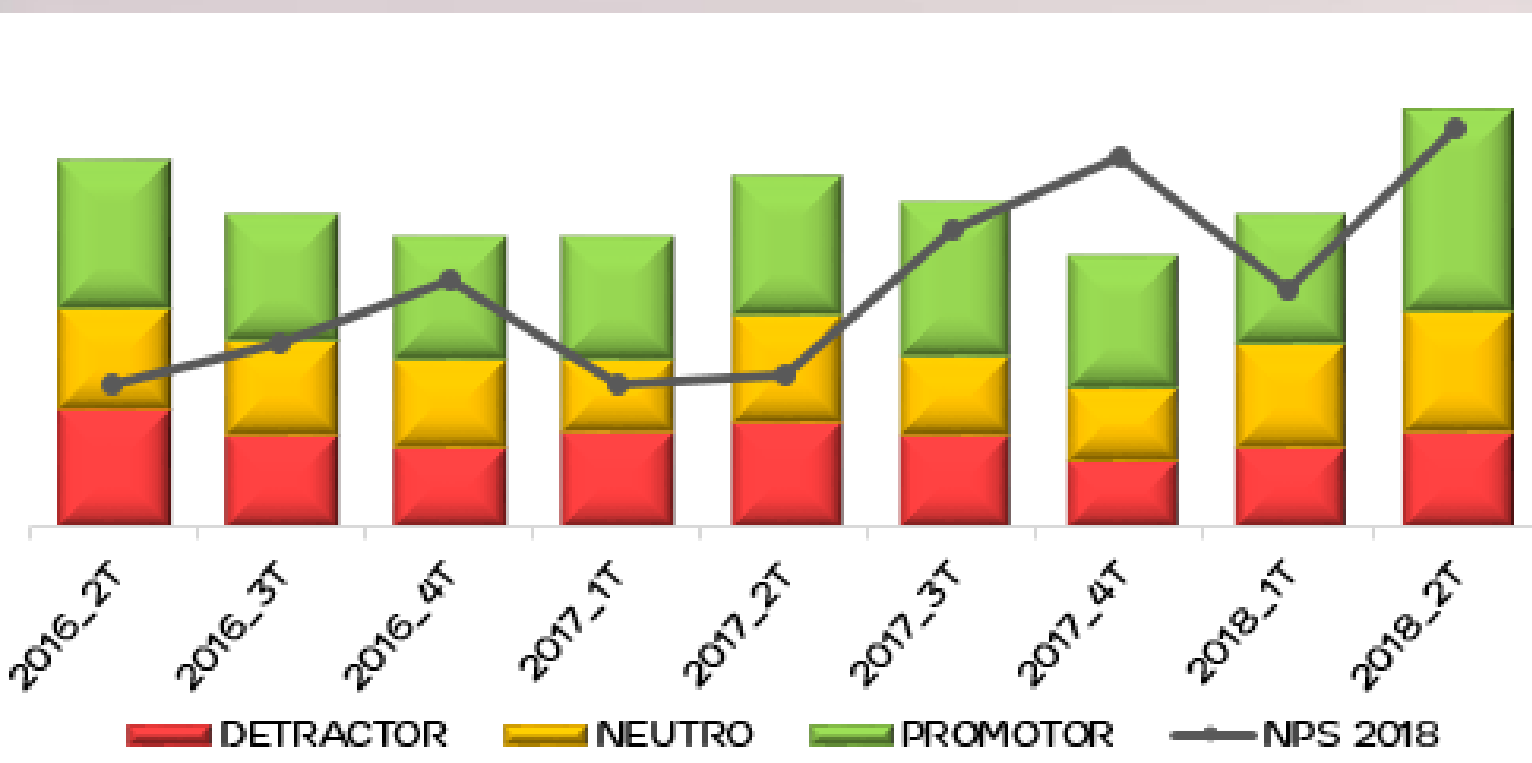
Ejemplos de Éxito

Altas Directas



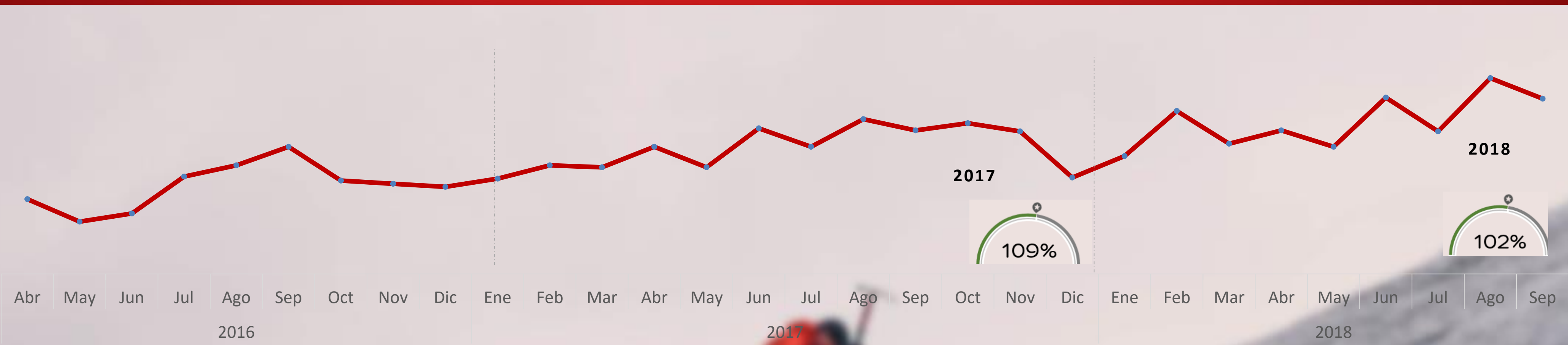
- ✓ Rediseño viaje del cliente
- ✓ Equipo especializado FO
- ✓ Ajuste SLA's BO
- ✓ Desarrollo herramientas FO
- ✓ Formaciones CAC

Fraccionamientos

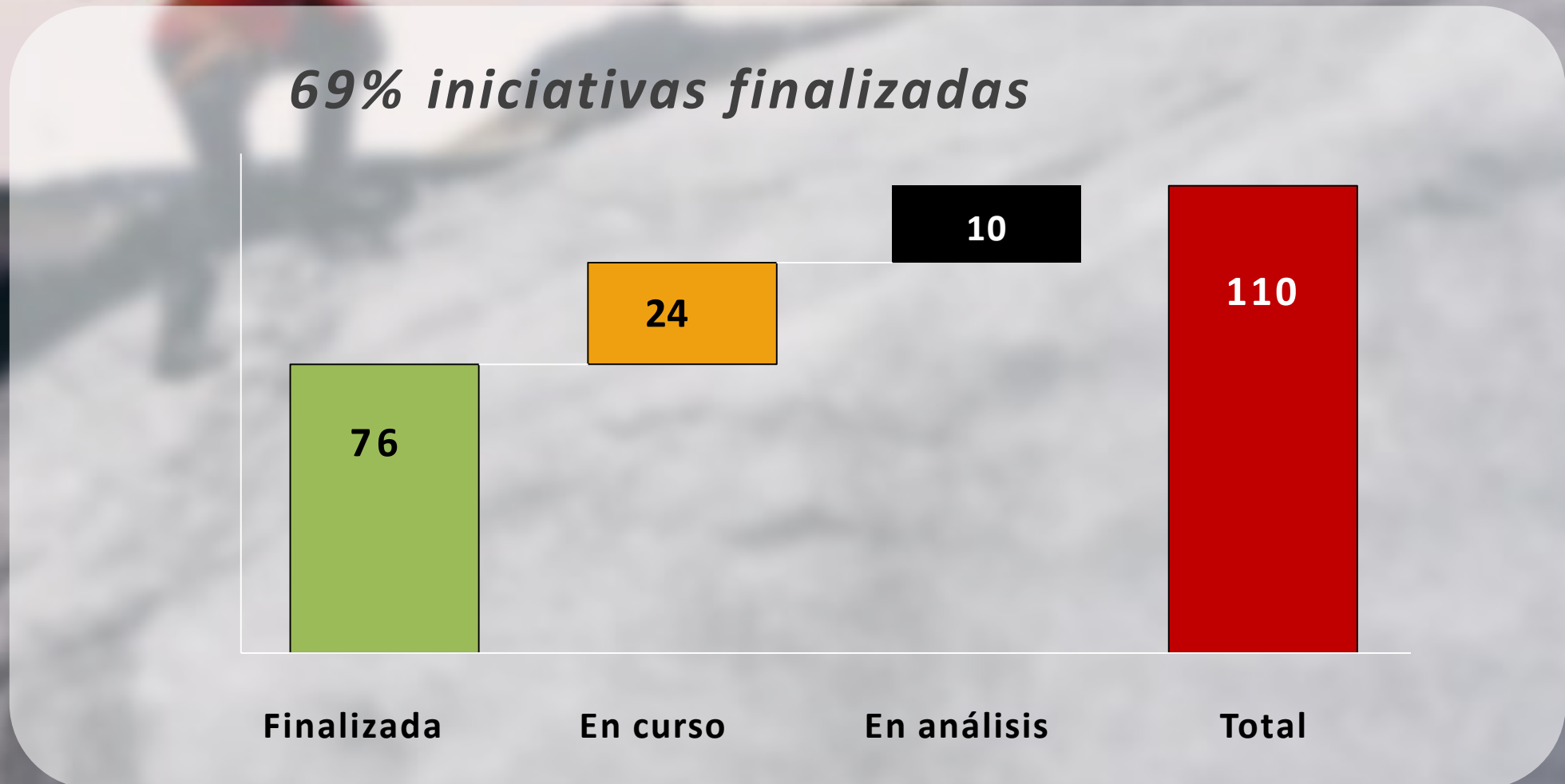


- ✓ Revisión protocolo de seguridad
- ✓ Digitalización (mix de canales)
- ✓ Ampliación de supuestos
- ✓ Mejoras de sistemas – (agilidad de la gestión)

Cumpliendo objetivos



Evolución NPS de Dirección de Ciclo Comercial, Atención al Cliente y Reclamaciones.



Testimonios

¿Qué hace especial el proyecto VoC de EDP?

