

SITUACIÓN ACTUAL

ÍNDICE DE MADUREZ OCX

Basado en 4 atributos



Captura
Análisis y Distribución
Acción
Estrategia y Cultura

El índice de madurez OCX global es de 62/100

PROGRAMA DE VOZ DEL CLIENTE



En el **51%** de los casos, ya existe un programa de voz del cliente

Si bien, el **70%** pregunta a **menos** del 25% de sus clientes

PROGRAMA DE ALERTAS

54%

El 54% de las empresas no tiene un sistema de alertas



RETORNO



71%

EL 71% DE LOS ENCUESTADOS TRABAJA SIN SABER EL RETORNO

CLOSE THE LOOP



38%

SÓLO EL 38% DE LAS EMPRESAS HACE EL CLOSE THE LOOP

ESTRATEGIA CX

Sólo en el **32%** hay una estrategia de CX con objetivos claros



RETOS



ROI

El principal reto es medir el impacto económico de las iniciativas de CX



IMPACTO

El 53% no saben el impacto real en su negocio.

SOLUCIONES

y claves para el cambio

Pónselo fácil al cliente para que te cuente su experiencia.

Expectativas distintas según el segmento.

Distribuye la información a toda la organización.

Tus empleados son embajadores de la experiencia.

Genera cultura y foco en el cliente.

Mide la calidad de la transacción. Sé breve.

Escucha en tiempo real.

Mide KPI's cuantitativos y enriquece los cualitativos.

Feedback del cliente como clave de negocio.

Mide el impacto económico.