



PRESENTACIÓN
VIERNES DEC

16 – NOVIEMBRE 2018



PROSEGUR EN CIFRAS



PRESENCIA EN
5 CONTINENTES



+175.000
EMPLEADOS EN
TODO EL MUNDO



+30.000
PROVEEDORES



€220M
BENEFICIO NETO
2017



€4.291M
VENTAS 2017



9,1%
MARGEN EBIT
2017



PROSEGUR SEGURIDAD (14 países)

+7.000 Clientes

+5.000

Instalaciones

+100.000

VIGILANTES DE
SEGURIDAD

25 CENTROS
DE CONTROL

4 SOCs

PROPIOS

+150 TB

ANALIZADOS
A DIARIO

PROSEGUR CASH (21p) PROSEGUR ALARMAS (11P)

+€550B

Procesados

+10.000

VEHÍCULOS EN
FLOTA

+100.000

ATMs GESTIONADOS

+500.000

ALARMAS
CONECTADAS

+18.000

VEHÍCULOS Y
DISPOSITIVOS
GEOLOCALIZADOS



DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN....

- Olas _____
- Telefónica / sobre en papel
- Muchas Preguntas
- No independencia (el Comercial) _____
- Informes Extensos
- Calculo Índice Satisfacción Complejo
- Presentación a la Dirección
- No dirigido a la acción

Durante muchos años realización encuestas de satisfacción con resultados nada relevantes

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY...

	Strongly Agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly Disagree
The service was relevant	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The service met the stated objective	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The services met my expectation	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The services met my objectives	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I was able to interact	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The services was credible	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The services was well organized	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
There was adequate time	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



A MEDICION “MANUAL” DE EXPERIENCIA CLIENTE.....

- Definición Momentos de la Verdad.
Ejemplo Negocio Alarmas
 - Contratación
 - Instalación Equipo
 - Salto Alarma
 - Servicio Acuda
 - Mantenimiento
 - Atención Cliente
 - Baja
- Pocas Preguntas
- Agencia - Independencia
- Entrevista Telefónica
- Varias Olas año– Muestras clientes experimentado cada momento
- Alto coste Representatividad Muestra
- Presentación a la Dirección.
Percepción de Control Corporativo
- No dirigido a la acción

En 2011 adoptamos enfoque Experiencia Cliente con medición de forma “Manual” – seguíamos sin ser relevantes



CUÉNTENOS SU EXPERIENCIA

En función a su experiencia con la instalación de su alarma por parte de nuestro servicio técnico... recomendaría Prosegur Alarmas a un amigo o familiar?

Escala: 0 Seguramente no lo recomendaría; 10 Seguramente lo recomendaría.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

SIGUIENTE



INICIAMOS VALORACION 360° A NUESTROS CLIENTES TOP Y CONTINUAMOS HACIENDOLO ...



SOLUCIONES INTEGRALES DE SEGURIDAD (SIS)

INDICADORES CLAVE

77%

Califican el servicio recibido como **Bueno o Muy Bueno**

8,6/10

Presentan una **alta disposición a continuar como clientes** en el plazo de 2 años

60%

Muestran un **elevado interés por nuestros nuevos productos y servicios**

58%

Recomendarían Prosegur a un conocido con casi total probabilidad

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO



FORTALEZAS Y DEBILIDADES



- Capacidad de respuesta
- Know how
- Relación con el cliente
- Comunicación/Información
- Equipos
- Fiabilidad

LOGÍSTICA DE VALORES Y GESTIÓN DE EFECTIVO (LVGE)

INDICADORES CLAVE

81%

Califican el servicio recibido como **Bueno o Muy Bueno**

8,9/10

Presentan una **alta disposición a continuar como clientes** en el plazo de 2 años

58%

Muestran un **elevado interés por nuestros nuevos productos y servicios**

67%

Recomendarían Prosegur a un conocido con casi total probabilidad

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO



FORTALEZAS Y DEBILIDADES

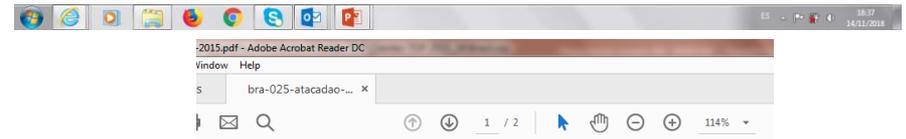
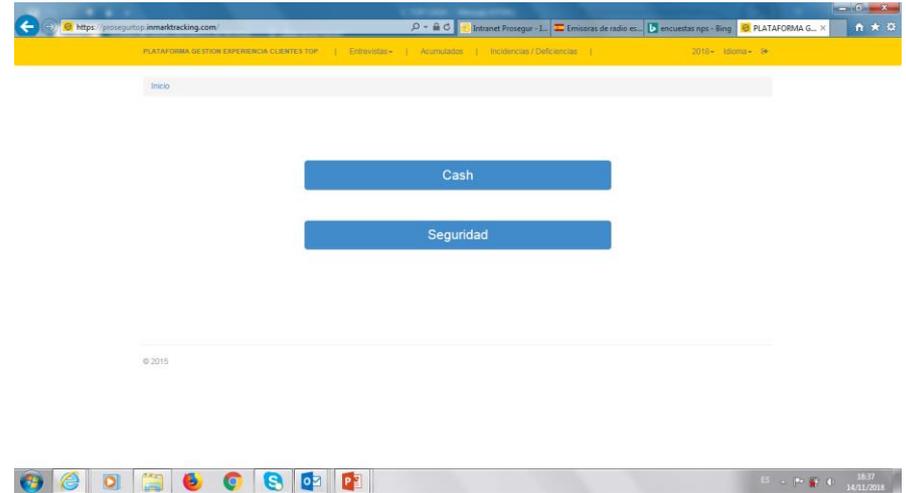


- Cobertura geográfica
- Relación con el cliente
- Capacidad de respuesta
- Comunicación/Información
- Fiabilidad
- Facturación

* El informe se organiza en tres regiones: Europa (4), LATAM Norte (3) y LATAM Sur (5).

** 94 Entrevistas personales a clientes TOP SIS y 91 a clientes Top LVGE. Se han incluido los mismos indicadores para ambos negocios, salvo en el apartado de valoración directa del servicio

En 2014 medimos la satisfacción y el NPS de nuestros clientes TOP en 12 países – comenzamos a tener resultados relevantes y útiles



Resumen General - Evaluación

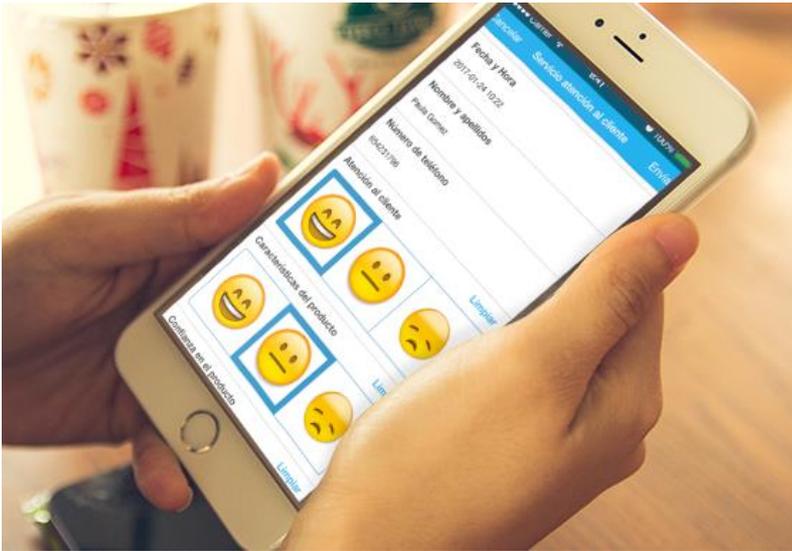
	Entrevista	Brasil (44 casos)
Evaluación / Resultado	Muy bueno	0.0% 20.5% 43.2% 36.4%
→ Índice de satisfacción	Excelente	0.0% 2.3% 88.2% 29.5%
→ Recomendación Prosegur (NPS)	Promotor	Promotor (1*)
→ Fidelidad hacia Prosegur	10	9.44 (1*)
→ Existe incidencia abierta	no	43.2% 56.8%
→ Señala deficiencia	no	15.9% 84.1%
→ Sugiere mejoras *	no	0.0% 100.0%
→ Señala oportunidades crecimiento *	si	90.9% 9.1%

Resumen Etapa Cualitativa

	Entrevista	Brasil (44 casos)
Conocimiento de la Oferta actual	Alto	13.6% 82.3% 29.5%

EN 2015INICIAMOS UNA TRANSFORMACIÓN RADICAL

Digitales



Proceso Automático

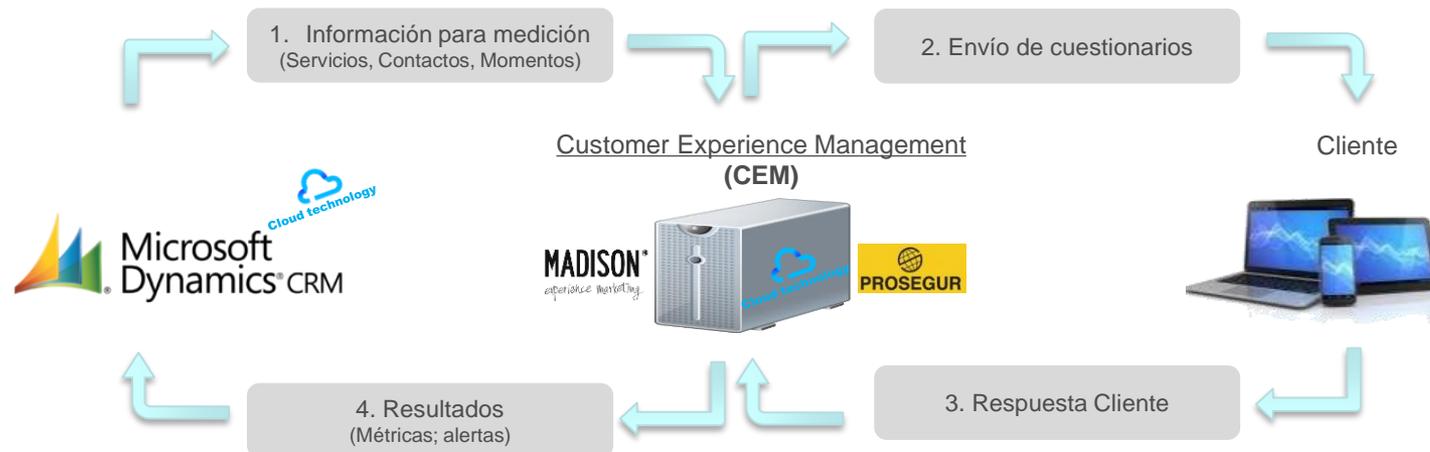


Automatización de las mediciones de experiencia del cliente

Medición Experiencia Cliente – **Negocios CASH, Seguridad y Ciberseguridad**

Aplicación en entorno WEB integrada con CRM

Gestiona el envío de encuestas al cliente en los momentos de la verdad de la relación con Prosegur. Procesa respuestas, genera alertas y métricas de resultados.



Beneficios

- Feedback Cliente de forma objetiva
- Métricas Reconocidas universalmente (NPS) – Benchmark
- Enfoque dirigido a la acción - Alertas
- Proceso automatizado
- Digital
- Inmediatez a la experiencia de servicio del cliente
- Estandarización Prosegur
- Optimización Costes - Plataforma CEM + Envíos



Customer Experience Managment Tool



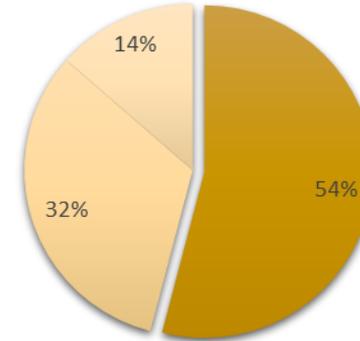
Tasa respuesta:
59%



* Datos para negocio CASH

Motivos de No generar F. Exp

- Cliente no interesado en recibir cuestionarios
- No procede medición.



TIPO MEDICIÓN	EXPERIENCIA	SEGMENTO	SATISFACCIÓN	RECOMENDACIÓN
Nacional	Alta no efectiva	Ocio	☹️	☹️
Nacional	Alta no efectiva	Hoteles y Turismo	☹️	☹️
Nacional	Alta no efectiva	Retail	☹️	☹️
Nacional	Alta no efectiva	Servicios	☹️	☹️
Nacional	Alta no efectiva	Retail	☹️	😊
Nacional	Alta no efectiva	Energía y Utilities	☹️	☹️
Nacional	Inicio de servicio	Retail	☹️	☹️
Nacional	Inicio de servicio	Retail	☹️	☹️



Precio

Tiempos de respuesta

Liderazgo e implicación puestos clave



Informe CEM CASH Septiembre-CEM - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje Análisis de correo electrónico de McAfee ¿Qué desea hacer?

Ignorar Correo no deseado Eliminar Archivo Responder Responder a todos Reenviar Más

PGIs Al jefe Listo Crear nuevo

Mover Reglas OneNote Acciones

Asignar directiva Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Traducir Zoom

Eliminar Responder Pasos rápidos Mover Etiquetas Edición Zoom

lun 15/10/2018 17:37

Informe CEM CASH Septiembre-CEM

Para

CC

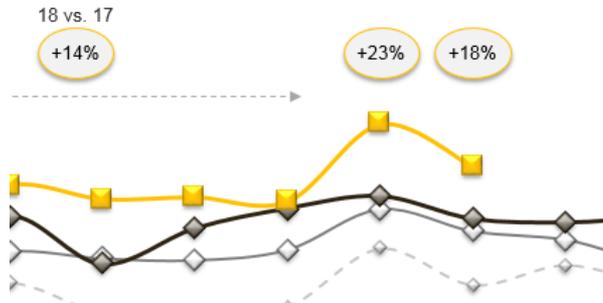
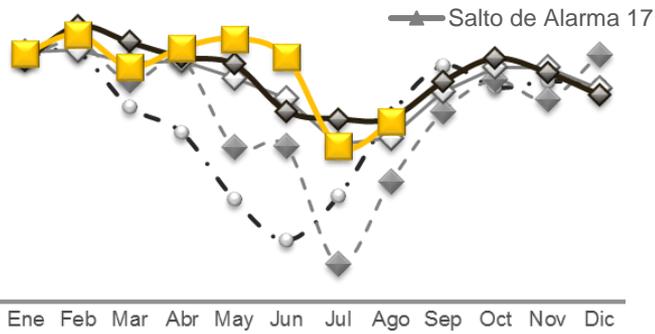
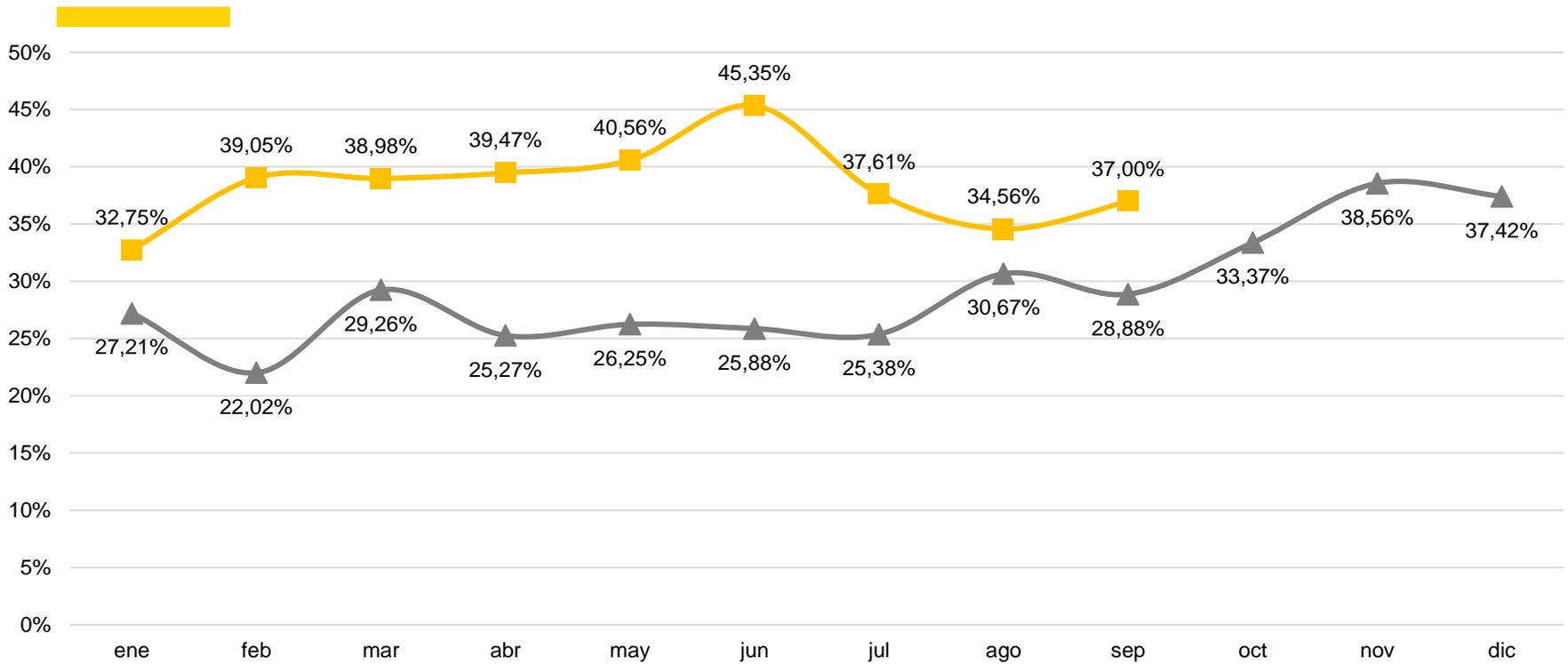
Informe Medición Exp. Cliente CASH Septiembre.pptx
1 MB

Buenos días compañeros,

Este mes hemos tenido un ratio del 59%!!! Es el mejor dato del año.



Caso Práctico: Problemas técnicos en verano



MUCHAS
GRACIAS



PROSEGUR

Seguridad de confianza

www.prosegur.com