

**Iniciativa AEC**

**DIGITAL** 2016  
**Experiencia de Cliente**  
28 de abril de 2016  
**CUSTOMER**  
La Refinería. Madrid  
**EXPERIENCE**

Cumbre AEC 2016  
Experiencia de Cliente

Partners Impulsores



# ***Retos de la Experiencia de Cliente en el Futuro***

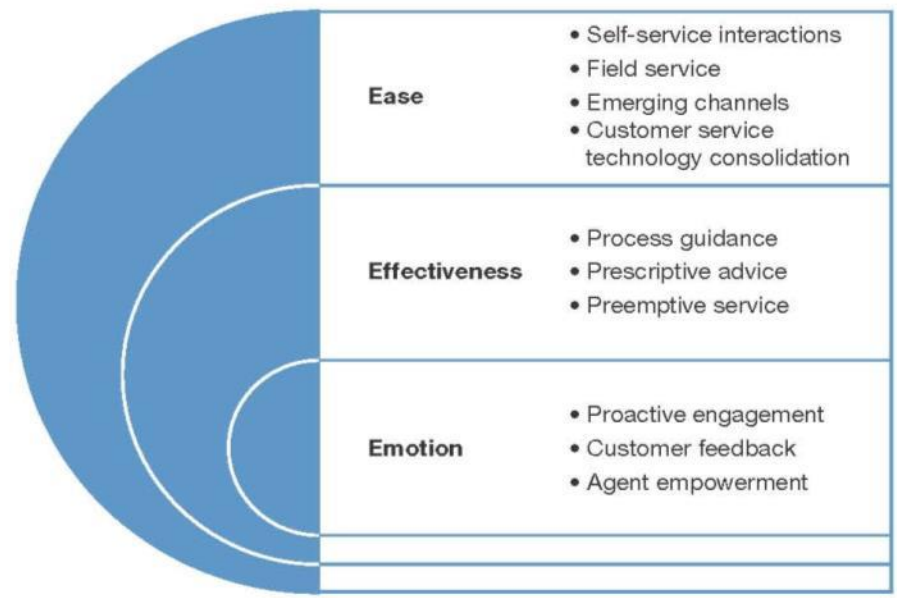
**D. Pedro Barceló**  
CEO MST Holding

**MST HOLDING**

Partners Impulsores



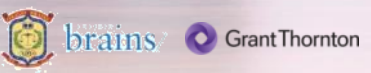
## Tendencias para el contact center del 2016



**Simplificar!**  
**Efectividad!**  
**Engagement!**



Partners Impulsores



# RETOS EN LA EXPERIENCIA DE CLIENTE EN EL FUTURO


**DIGITAL** 2016  
Experiencia de Cliente  
**CUSTOMER**  
**EXPERIENCE**

- ☁ El CEX es la nueva batalla por la competitividad.
- ☁ La Calidad del Servicio y la percepción del Cliente son los KPIs de mayor relevancia.
- ☁ Afrontar los retos de la omnicanalidad y transformación digital
- ☁ La medición como garantía y mejora continua
- ☁ Los empleados como clave de generación de experiencias

Partners Impulsores



# RETOS EN LA EXPERIENCIA DE CLIENTE EN EL FUTURO

 **Omnicanalidad.** Crecimiento de los canales digitales (transformación digital) y soluciones de autoservicio.

 Mensajería instantánea (22%)

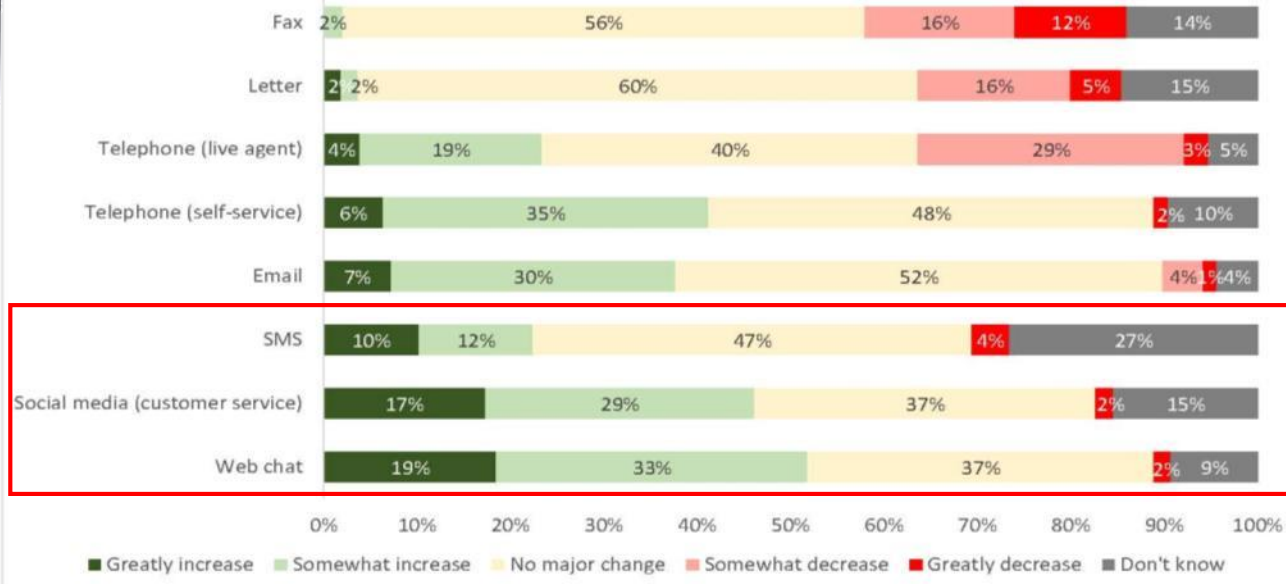
 Redes Sociales (46%)

 Chat y Video chat (51%)

 Apps

 Speech Analytics

## Previsión de crecimiento de canales para el próximo año



**DIGITAL** 2016  
Experiencia de Cliente  
**CUSTOMER**  
**EXPERIENCE**

“

**El Futuro pasa por los nuevos canales: Web Chat, Social Media, SMS...**


”



Partners Impulsores



# RETOS EN LA EXPERIENCIA DE CLIENTE EN EL FUTURO

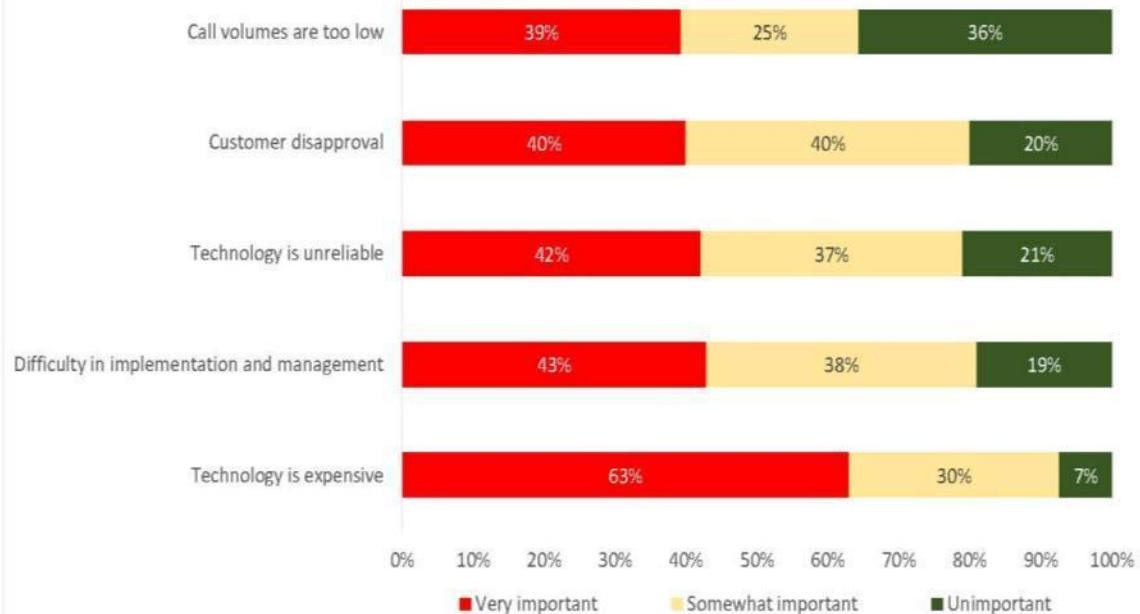
 **Speech & Text Analytics.** Tanta data hará imprescindible el uso de herramientas biométricas Para la detección incidencias en tiempo real y la criba de las muestras a auditar.

Sin embargo existen barreras para su implantación.  
(Costes, integraciones, usos..)

Partners Impulsores



## Barreras para el uso de sistemas de Speech y Text Analytics



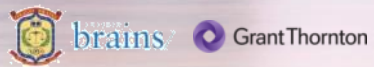
**DIGITAL** 2016  
Experiencia de Cliente  
**CUSTOMER**  
**EXPERIENCE**

“

**Speech and  
Text Analytics:  
Detección  
pasiva y análisis  
selectivo**



”

Partners Impulsores



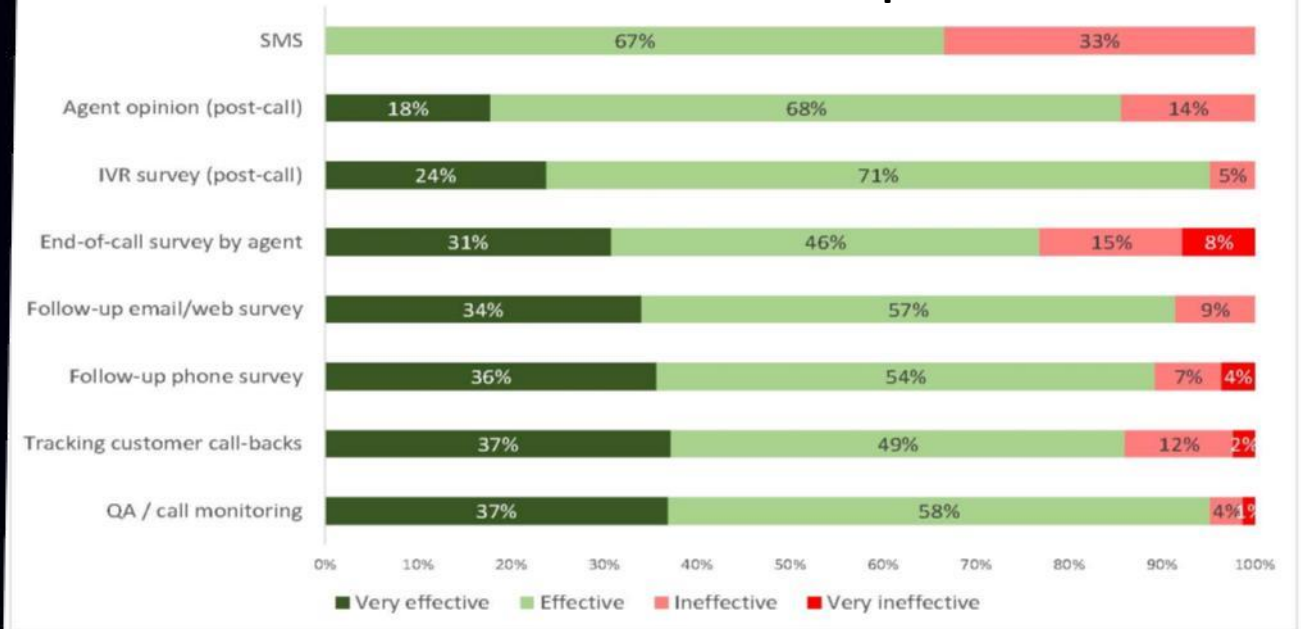


# RETOS EN LA EXPERIENCIA DE CLIENTE EN EL FUTURO

-  **Medición continua del servicio.** El creciente uso de los nuevos canales hace imprescindible mejorar la medición y el proceso de mejora continua en cada uno de los canales.
-  **Medir la Experiencia de Cliente.** Definir KPI's que se adecúen a los parámetros de Calidad y del canal donde se produce la interacción. (Estándar C3, NPS, COPC, CES, CSI, CSAT, etc.)



## Métodos más efectivos de control de la Experiencia de Cliente




Medición de la Calidad Y Experiencia del Cliente. La monitorización






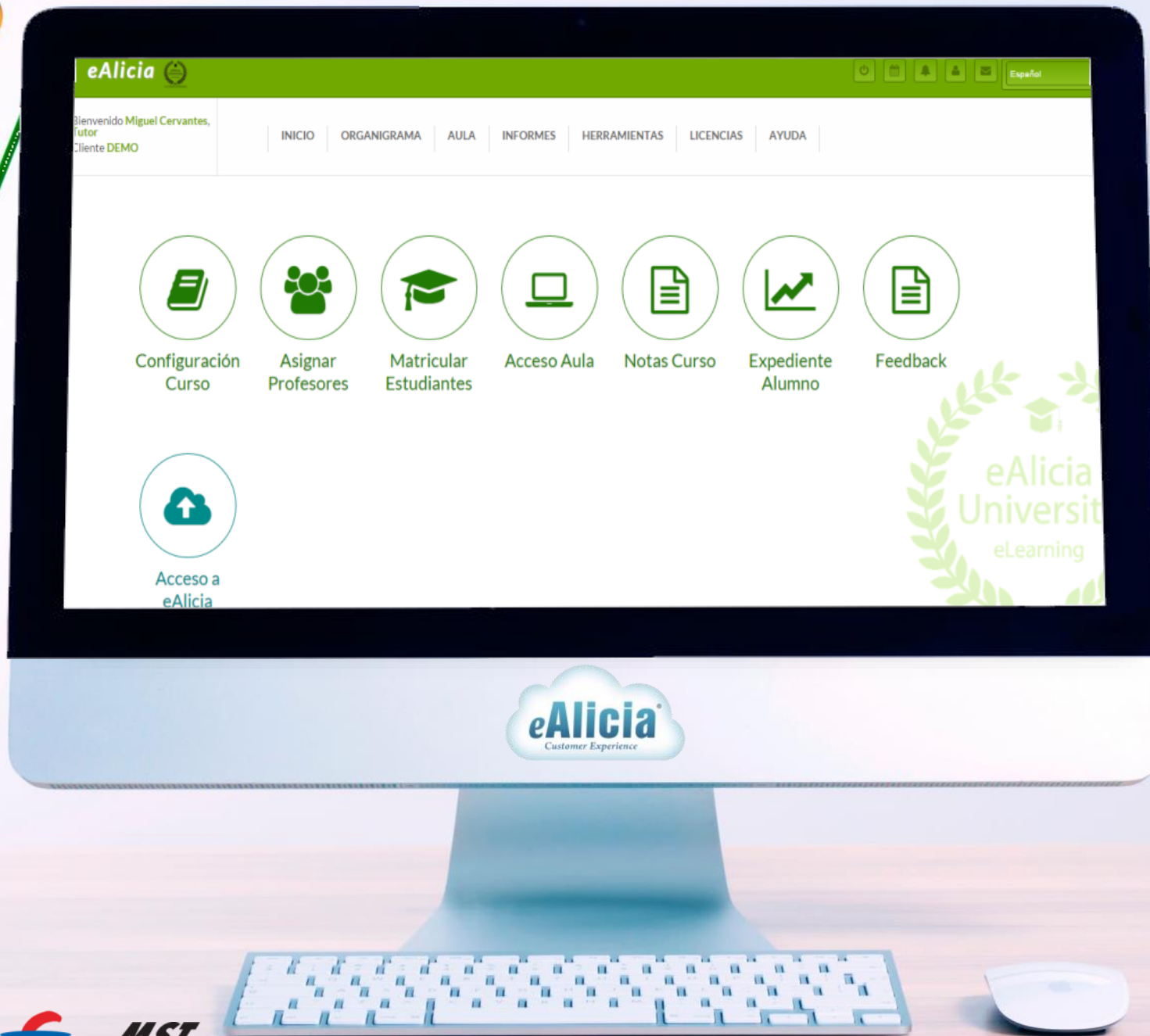
Partners Impulsores



# RETOS EN LA EXPERIENCIA DE CLIENTE EN EL FUTURO

 **eLearning.** Dentro de la transformación digital del contact center, es necesario reforzar las áreas detectadas en las auditorias de Calidad de servicio y de las Encuestas.

-  Automatizar la gestión
-  Personalizar por agente
-  Adaptación (temporal y espacial)



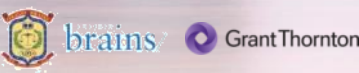
**DIGITAL** 2016  
Experiencia de Cliente  
**CUSTOMER**  
**EXPERIENCE**



**Expediente académico que guarde todos los impactos formativos recibidos**



Partners Impulsores



# RETOS EN LA EXPERIENCIA DE CLIENTE EN EL FUTURO

**DIGITAL** 2016  
Experiencia de Cliente  
**CUSTOMER**  
**EXPERIENCE**

- ☁ **El Agente** como clave de la generación de experiencias. No sólo con formaciones o coachings sino también gracias a la implementación de una nueva cultura, mecanismos de feedback, medición de la satisfacción, argumentarios con guiones más personalizables etc.

Partners Impulsores



# RETOS EN LA EXPERIENCIA DE CLIENTE EN EL FUTURO

DIGITAL 2016  
Experiencia de Cliente  
CUSTOMER  
EXPERIENCE

eAlicia es una plataforma de Business intelligence que mira al futuro:

- ☁ Text & Speech analytics
- ☁ Evaluaciones de Calidad
- ☁ Encuestas y Voz del Cliente
- ☁ eLearning

Net Promoter Score

Customer Satisfaction Index

Estándar C3

Customer Effort Score

Customer Advocacy

Mystery Caller/shopper



Partners Impulsores



¿Cómo valora Ud. el contenido de este curso?



Ayúdenos a mejorar el curso.

¿Recomendaría usted a otra persona la información y contenidos que se recogen en nuestra web?

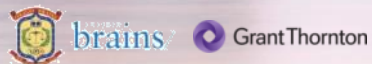


eAlicia, Plataforma  
utilizada para la  
Encuesta de la AEC del  
Comité de Experiencia  
de Cliente



**eAlicia como  
plataforma de BI  
para la gestión  
de la  
Experiencia de  
Cliente,  
Encuestas y  
eLearning**

Partners Impulsores



“La inspiración es difícil de medir,  
pero los resultados basados en  
la inspiración son poderosos”

**Scott Harrison**

**Muchas Gracias**

**Pedro Barceló**

CEO MST HOLDING

Partners Impulsores

