

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



User Experience 100% Digital ***Investigación con clientes para el*** ***rediseño de la experiencia en el*** ***canal online***

Mercedes Alonso

Responsable investigación en la Dirección de Marketing de Clientes

Caser

Partners Impulsores



OBJETIVOS

Profundizar en el conocimiento del comportamiento del Cliente

- Conocer y entender las necesidades de los clientes, las acciones que llevan a cabo y aquellas que les gustaría poder realizar.

Identificar palancas para promover el uso del canal online

- Investigación de los drivers que hacen que se utilice o no un nuevo canal disponible para los distintos perfiles de clientes.

Determinar el plan de acción

- Propuesta de acciones para lograr una migración efectiva, utilizando las palancas identificadas previamente.

Partners Impulsores



Voz del cliente

- Conocimiento comportamiento del cliente
 - Mis clientes:
 - Análisis cartera de clientes
 - Mis clientes y los de la competencia
 - Focus group
 - Entrevista/Cuestionario telefónico
 - Encuesta mail
- Análisis usabilidad web
- Monitorización Redes Sociales
 - Uso
 - Posicionamiento

OUTPUTS



Identificación de cliente

- Uso de internet.
- Compañía de referencia.
- Uso de diferentes canales.
- Motivos por los que no usan canales online.



General

- Satisfacción con las compañías de seguros.
- Recomendación de los canales online.



Experiencia

- Experiencia con los canales.
- Satisfacción con diferentes funciones de los canales online.

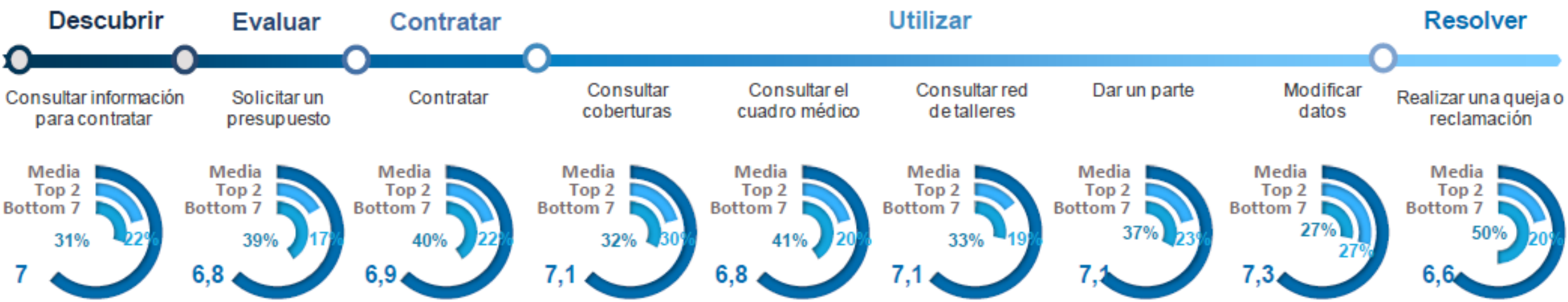


Expectativas y frecuencia de uso

- Expectativas en relación a los canales online.
- Demanda: intención de uso de los canales online.

Partners Impulsores

CUSTOMER JOURNEY



**ejemplo*

Partners Impulsores



MONITORIZACIÓN

Satisfacción

NPS

Métricas del canal online

Redes Sociales

- Uso
- Posicionamiento

RECOMENDACIÓN

Es fundamental la investigación con clientes para la definición de la estrategia digital

- Es importante conocer tu posicionamiento respecto a la competencia
- Son necesarios los kpi's para conocer y monitorizar nuestro canal digital

Partners Impulsores

