

X MANAGER

encuesta online



estudio vizzolini centurión

MODELO INTEGRADO DE CUSTOMER EXPERIENCE

Es una plataforma que te permite gestionar y administrar, desde la nube, la experiencia de clientes y empleados, escuchar su opinión, recopilar información y realizar acciones a medida según su grado de satisfacción.

Posee herramientas de envíos, encuestas con resultados en tiempo real, voice of customer y close loop, para mejorar los procesos y mejora continua de cualquier empresa que tenga como foco su cliente, interno o externo.

PRINCIPALES CASOS DE USO

Proponemos una serie de principales casos de uso, para un mejor entendimiento de cómo aplicar los módulos de XManager a los procesos diarios que posee una compañía.



ENVÍOS

Caso de uso: el desarrollo de la poderosa herramienta de envíos que posee Xmanager, permite envíos programados, o generales para todo tipo de comunicación:

» Interna a los colaboradores de una empresa para noticias institucionales, impositivas, productos, beneficios, eventos, vacaciones, premios, seguridad e higiene etc.

» Externa, hacia los clientes, para todo tipo de interacción, información de productos, noticias de la empresa, cobranzas y/mora, novedades de facturación, beneficios, entrega de QR únicos por cliente para acceso a determinados beneficios, o lugares o lo que el cliente requiera, eventos etc.

Nota: en todos los casos con la estadística en tiempo real a través de un dashboard que permite ver quien recibe, quien clickea etc.



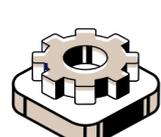
ENCUESTAS

Caso de uso: El poderoso módulo de encuestas es una plataforma que permite al cliente poder armar, desarrollar y administrar encuestas de todo tipo para conocer como es apreciada cualquier etapa de venta o entrega de un servicio o producto, o internamente dentro de una compañía, para conocer opiniones, testeos beta, bienestar de los colaboradores, etc., que pueden configurarse anónimas o no, simples, o escalonadas o con saltos en función de las respuestas etc.

- » Encuestas NPS, CSAT a clientes finales
- » Encuestas internas de opinión de colaboradores de una empresa, sobre temas generales de la empresa o sectores o beneficios etc.
- » Encuestas PULSOS, realizadas por jefes a sus colaboradores sobre ciertos temas de su sector, etc.
- » Encuestas 360 de jefes, de cómo son vistos por sus colaboradores o también pares y superiores respecto de su performance o atributos.
- » Encuestas de liderazgo.
- » Encuestas de Marketing sobre productos betas en clientes,
- » Encuestas de experiencias de clientes.
- » Encuestas de cobranzas y facturación, percepción del cliente.
- » Encuestas de servicios, instalaciones o entrega de productos.

Target: (i) compañías que brinden servicios o vendan productos ya sea en la etapa de cliente final o en la cadena de valor del proceso de un servicio o producto (proveedores, logística) en la cual se requiera saber qué es lo que piensa o como percibe un proceso o servicio producto ese cliente final o del proceso (ii) todo tipo de empresa que quiera conocer que piensan sus empleados respecto de la compañía, sus jefes, sectores, productos etc.

Nota: en todos los casos con la estadística en tiempo real a través de un dashboard que permite ver quien recibe, quien clickea etc., tasas de recepción, aperturas, etc., reportes (respuestas de la encuesta).



CLOSE LOOP

Caso de Uso: es una herramienta que permite trabajar luego de la realización de una encuesta, sobre los clientes insatisfechos o el elemento o respuesta que nos preocupa de nuestro cliente, a través de reportes de esos grupos enviados a los distintos sectores responsables para que: (i) se contacten con el cliente por cualquier medio con el cual tengan su contacto, mail, teléfono, red social y traten de realizar la contención y/o mejorar la experiencia vivida, escuchando activamente su descontento y proponiendo una solución.

Target: compañías que brinden o entreguen servicios o productos a clientes finales o proveedores de la cadena de valor de un servicio o producto.

» Se aplica a las áreas de fidelización / retención o gestión de reclamos entre otras, que quieran dar tratamiento sobre las excepciones al proceso en tiempo real para revertir por medio de un contacto humano la disconformidad del cliente.

» Consumo masivo, entretenimientos, productos finales, finanzas y banca, pymes, agro etc., Sector público.

Nota: en todos los casos se cuenta con la estadística en tiempo real a través de un dashboard que permite ver la información.



VOZ DEL CLIENTE

Caso de uso: la voz del cliente es la herramienta que está embebida dentro de Close Loop y Encuestas, que permite la entrega continua de reportes específicos de que es lo que está hablando el cliente respecto de su grado de satisfacción o insatisfacción, dependiendo de lo que se le esté consultando en la encuesta. Es una herramienta poderosa para el análisis de falla en los procesos (facturación, cobranzas, entrega de servicios o productos etc.), y para el trabajo de mejora continua.

Target: compañías que brinden o entreguen servicios o productos a clientes finales o proveedores de la cadena de valor de un servicio o producto.

» Se aplica a todas las empresas que brindan servicios y requieran saber lo que opina su cliente.

» Consumo masivo, entretenimientos, productos finales, finanzas y banca, pymes, agro, servicios públicos.

Nota: en todos los casos con la estadística en tiempo real a través de un dashboard que permite ver quien recibe, quien clickea etc.



ECOSISTEMA

Caso de uso: ecosistema es un módulo desarrollado para la actualización de datos de empleados / colaboradores, tanto personales como de todo su ecosistema familiar, con un simple ingreso y validación de datos, que no complejiza o genera rechazo de usabilidad, y permite identificar mucha información sensible a la hora de que la compañía pueda interactuar con su colaborador, generando valor agregado, a saber:

- » entrega de kit escolares por edades de escolarización, en domicilio del colaborador.
- » acceso a calendario y reserva de turno para vacunaciones anuales (gripe, etc.)
- » kits de cajas de fin de año.
- » Actualizaciones de mudanzas de los colaboradores.
- » tipo de conectividad en domicilio. Etc.
- » normalización de domicilios: personal, laboral y de cercanía.

Junto a Ecosistema se encuentra embebido el desarrollo de actualización de foto del colaborador de acuerdo a ciertas características para que pueda ser utilizada en diferentes procesos, como tarjetas de ingreso, fotos en ordenes de trabajo en caso de personal que realiza tareas en domicilios de los clientes, permitiendo que a través de integraciones el cliente pueda en su app del servicio ver quién es la persona que lo visitará o bien aplicado a logística de entrega de insumos o productos en locales (ej: Coca cola con sus distribuidores y locales finales en donde se entregan los productos, con la posibilidad de saber quién es la "persona que entrega hoy" o el caso de las compañías de telecomunicaciones en el envío de service o instalación al cliente, lo que permite que el cliente sepa quién lo visitará. Despachantes / Logística)

Target: compañías con volumen de empleados que requiera un manejo automatizado de los datos.

- » Grandes empresas
 - » Medianas empresas
- (Telecomunicaciones, petróleo, automotrices, consumo masivo)

CONTACTO

Cualquier consulta quedamos a su disposición.

Atte
Andres A Delgado por estudio vizzolini centurion
andres@vizzolinicenturion.com.ar