

SABIO



CX INDEX

**IMPULSAMOS LAS
SOLUCIONES DE VOZ DEL
CLIENTE DE ÚLTIMA GENERACIÓN**

Un estudio de Forrester indica que, en la actualidad, **la experiencia del cliente (CX) es una prioridad alta o muy alta para más del 75 % de las empresas**. Por su parte, Gartner también saca a la luz que dos tercios de las organizaciones compiten ahora en materia de CX.

Para ofrecer una experiencia de calidad, es fundamental conocer las necesidades y los deseos de los clientes. Asimismo, sus opiniones y comentarios se convierten en el parámetro esencial para medir la calidad de la CX.

En este contexto, a nadie le extraña que el número de soluciones de voz del cliente en el mercado se haya triplicado en los últimos cinco años. Asimismo, se han ido ampliando las funciones disponibles: durante este periodo, las soluciones de voz del cliente se han desarrollado cada vez más, puesto que las empresas tienen un gran interés en recibir feedback en todas las etapas del customer journey.

SOLUCIONES DE VOZ DEL CLIENTE DE SABIO

Sabio, en calidad de experto en CX, tecnología y conocimientos, ayuda a las organizaciones a crear experiencias digitales de primera a lo largo de todo el customer journey. Además, sabemos que para lograr este objetivo, primero hay que conocer las necesidades y los deseos de los clientes, sin olvidarnos de profundizar en sus hábitos, preferencias y aspiraciones.

Las soluciones de voz del cliente son una pieza angular del proceso: ahora, si se quiere contar con una estrategia de CX que dé resultados, es indispensable recopilar y analizar datos de los clientes procedentes de distintos canales.

Una buena solución de voz del cliente permite obtener información útil en todas las etapas del customer journey. Sin embargo, lo que marca la diferencia es la capacidad de analizar los comentarios y actuar en consecuencia. Si se procede de manera adecuada, los equipos de CX terminan ahorrándose posibles situaciones que les lleven a la frustración y los clientes se benefician de un journey mucho más sencillo.

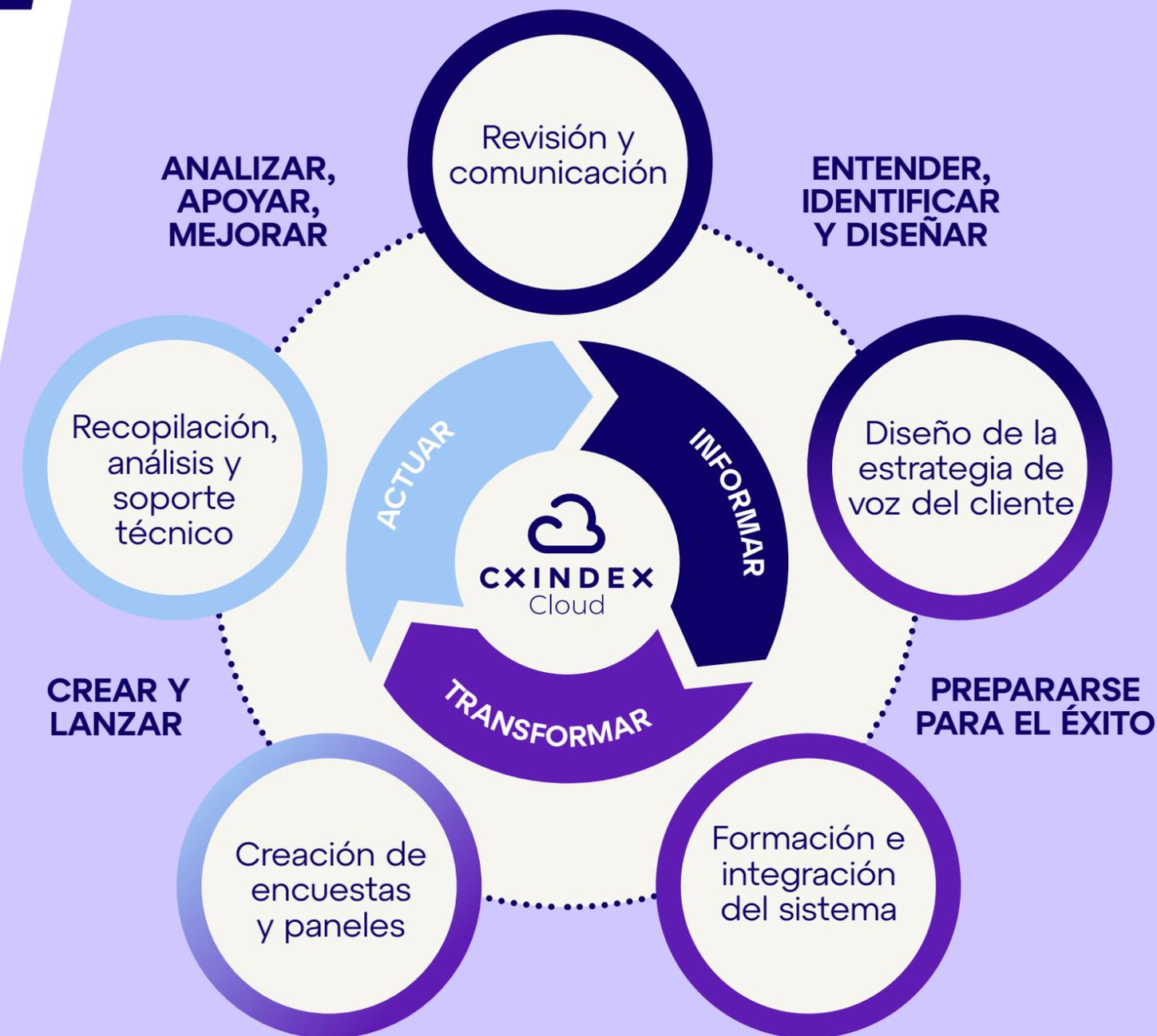
CX INDEX: LA SOLUCIÓN DE VOZ DE CLIENTE DE ÚLTIMA GENERACIÓN DE SABIO

CX Index es un elemento clave del amplio abanico de soluciones de voz del cliente de Sabio. Esta plataforma permite a tu empresa recopilar y analizar los comentarios de los clientes con el fin de averiguar qué es lo que de verdad les importa.

CX Index Cloud es una aplicación SaaS diseñada específicamente para ayudar a los equipos de CX a evaluar de principio a fin la experiencia que ofrecen. Como se trata de una solución en la nube, apenas se requiere inversión, formación y soporte informático para configurarla y ponerla en marcha. Por si esto fuera poco, al estar integrada en plataformas líderes del sector como Genesys Cloud, puedes recurrir a herramientas muy útiles para recopilar y analizar los datos que recibes.

CX Index ya ha dado buena cuenta de su eficacia en infinidad de colaboraciones con clientes de distintas industrias (empresas de más de 100 países han obtenido resultados positivos gracias a su uso) y los analistas coinciden en que cuenta con una tecnología líder en el sector. Al margen de esta plataforma, Sabio ofrece una amplia gama de soluciones, y no es para menos: atesoramos más de 18 años de experiencia en el diseño, la puesta en marcha y el soporte de soluciones de voz del cliente.

Las empresas que desean priorizar la CX encuentran en Sabio al mejor de los socios. ¡Cuenta con nosotros para dar con la solución que mejore la experiencia de tus clientes y te permita obtener unos resultados para enmarcar!



LOS MEJORES RESULTADOS CON LA SOLUCIÓN DE VOZ DEL CLIENTE DE SABIO

Nuestros expertos en voz del cliente emplean la tecnología necesaria y colaboran con tu equipo de CX con el fin de conocer las prioridades de tus clientes. De esta manera, pueden centrarse en mejorar aspectos concretos en función de las oportunidades de retorno sobre la inversión más atractivas. El equipo de voz del cliente recomienda cambios que:



Mejoran la experiencia del cliente



Analizan las consecuencias



Ayudan a tu equipo a conseguir beneficios comerciales impulsados por la CX



Los programas de voz del cliente permiten entender en detalle la opinión de los clientes, lo que abre la puerta a numerosas ventajas en distintos ámbitos:

AHORRO DE COSTES OPERATIVOS

Al colaborar con Sabio y hacer uso de la plataforma CX Index, puedes identificar y resolver las situaciones que terminan frustrando a los clientes, lo que te permite ofrecer una experiencia más sencilla. La reducción de la tasa de esfuerzo del cliente se traduce en una mayor fidelidad y, al mismo tiempo, disminuye los costes de adquisición de clientes.

AUMENTO DE LA PROMOCIÓN

La aplicación de una solución de voz del cliente impulsada por CX Index Cloud ayuda a ofrecer una experiencia mejorada, lo que anima a los clientes a recomendar tus servicios a sus amigos y conocidos.

AUMENTO DE LA FIDELIDAD

A no ser que puedas medirlo de manera efectiva, es muy difícil saber con exactitud qué quieren de verdad los clientes. Al seguir las recomendaciones de CX Index, las empresas pueden ir introduciendo mejoras que reduzcan la tasa de esfuerzo del cliente y consoliden su fidelidad.

EL VALOR DE LA VOZ DEL CLIENTE, AL DESCUBIERTO

Tener acceso a la información de la voz del cliente también es importante a la hora de asegurar mejoras operativas en distintos ámbitos, como los que ilustramos a continuación:

MEJORA DEL SERVICIO

Las opiniones reales de los clientes permiten perfeccionar las estrategias de comunicación y servicios. Se ha demostrado que basar los cambios en las expectativas reales mejora la experiencia general del cliente, disminuye la tasa de esfuerzo, aumenta las capacidades, reduce el coste del servicio e impulsa la satisfacción de consumidores y empleados.

GESTIÓN DE LA MARCA

La voz del cliente ayuda a los equipos de CX a entender más a fondo cómo interactúan los clientes con la marca. Los programas continuos de voz del cliente les permiten llevar un seguimiento en tiempo real de este parámetro.

INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS

Si se tienen en cuenta los comentarios de la clientela, los equipos de producto pueden perfeccionar su oferta y estar al día de las nuevas tendencias de mercado.

MAYOR EFICIENCIA DEL MARKETING

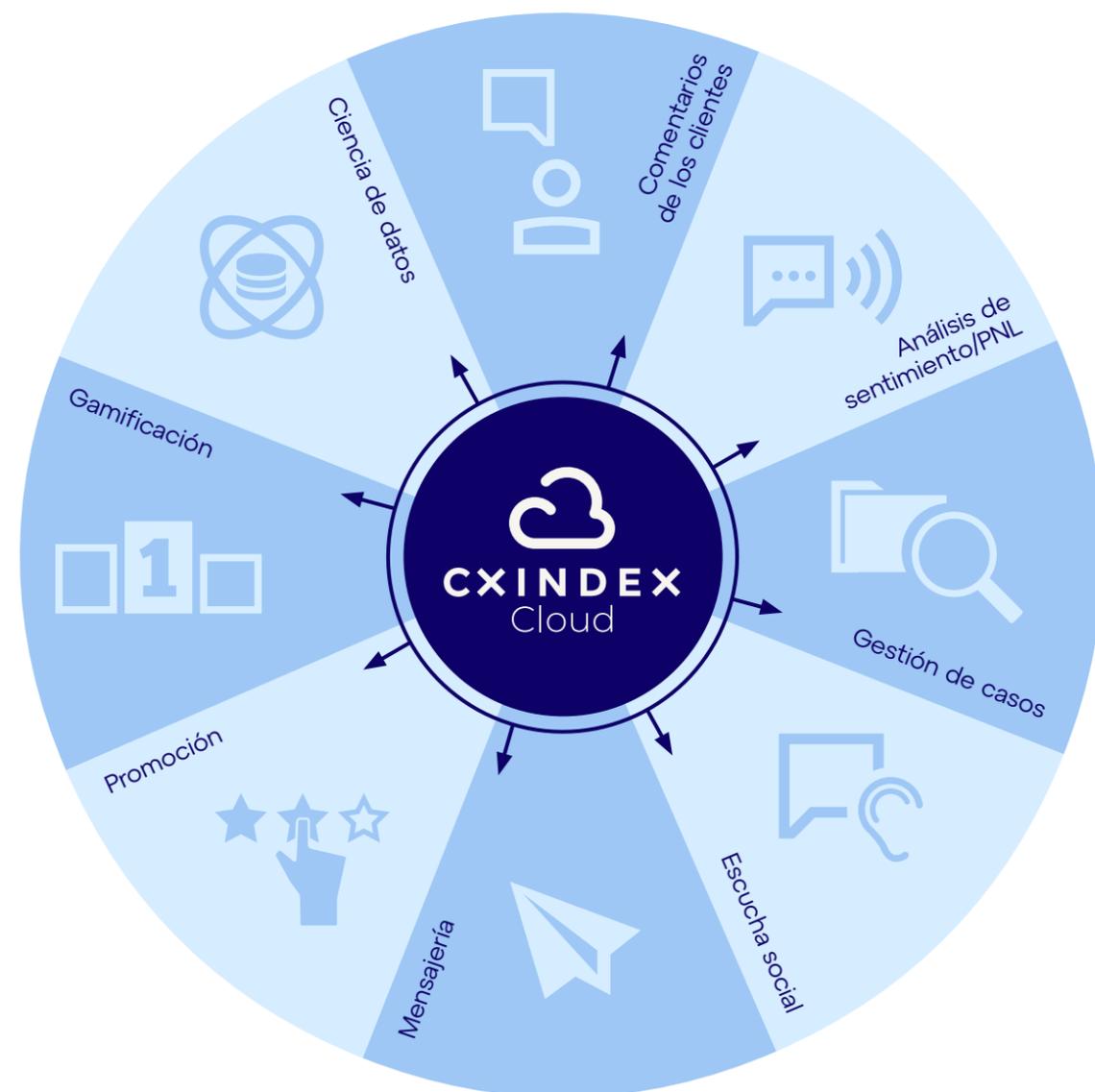
Las iniciativas de voz del cliente permiten que las relaciones con los clientes sean todavía más estrechas, lo que les anima a promocionar tu marca y, al mismo tiempo, ayuda a optimizar la inversión en marketing.

ADAPTACIÓN AL MERCADO

Escuchar a los clientes es una forma muy útil de saber cómo están funcionando las estrategias de comercialización. La voz del cliente ofrece información más detallada de la etapa de adopción y la demografía de los mercados objetivo.

CX INDEX CLOUD – BUENAS PRÁCTICAS DE LAS SOLUCIONES DE VOZ DEL CLIENTE

CX Index Cloud integra todas las funciones y opciones de integración necesarias para dar soporte a las soluciones de voz del cliente de Sabio: recopila comentarios en todas las etapas del customer journey procedentes de todos los canales claves de comunicación.



Se integra en una amplia variedad de plataformas, como Genesys Cloud, y está disponible en AppFoundry, un marketplace que ofrece las mejores soluciones según Genesys. CX Index aúna funciones clave:

ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DE INFORMES

Con acceso flexible en función de los roles, paneles y funciones para crear informes.

PANELES PERSONALIZABLES Y CON VARIOS NIVELES

Con diseños intuitivos que facilitan la evaluación continua en materia de CX y con vistas personalizadas para las diferentes partes interesadas.

GESTIÓN DE LOS CASOS

Con módulos que permiten a los equipos de CX corregir sus propios errores y cerrar el bucle de retroalimentación.

COMENTARIOS DE LOS CLIENTES EN TIEMPO REAL

Y que se pueden atribuir según el empleado, el equipo, el departamento y la función. La plataforma te permite elaborar encuestas para conocer la opinión de los clientes, así como obtener comentarios a través de canales fuera de tu organización, como pueden ser los foros, las redes sociales o las páginas de reseñas.

GESTIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS

Distribuye encuestas de manera manual o utiliza la opción de aceptación por parte del cliente para automatizar el proceso.

SOLUCIÓN OMNICANAL

CX Index obtiene datos en tiempo real a partir de diferentes canales (desde mensajes de texto y correos electrónicos, hasta Facebook y Twitter). Después, analiza, muestra y hace un seguimiento de dicha información.

SOPORTE MULTILINGÜE PARA UN USO GLOBAL

Transcribe las interacciones orales de varios idiomas a texto.

ESCUCHA, MENSAJERÍA Y PROMOCIÓN SOCIAL

Se integra en páginas conocidas de reseñas como Trustpilot, Google Reviews y Yelp, además de como soporte para Facebook y Twitter.

ANÁLISIS DE SENTIMIENTO

Interpreta textos libres procedentes de cualquier canal, entre los que se incluyen las encuestas, las redes sociales y los chats.

MOTOR DE PROCESAMIENTO DEL LENGUAJE NATURAL (PNL)

Incluye el análisis de sentimiento para interpretar textos de cualquier fuente, el análisis de la función voz a texto y la categorización de datos para clasificar el texto en grupos personalizables.

GAMIFICACIÓN

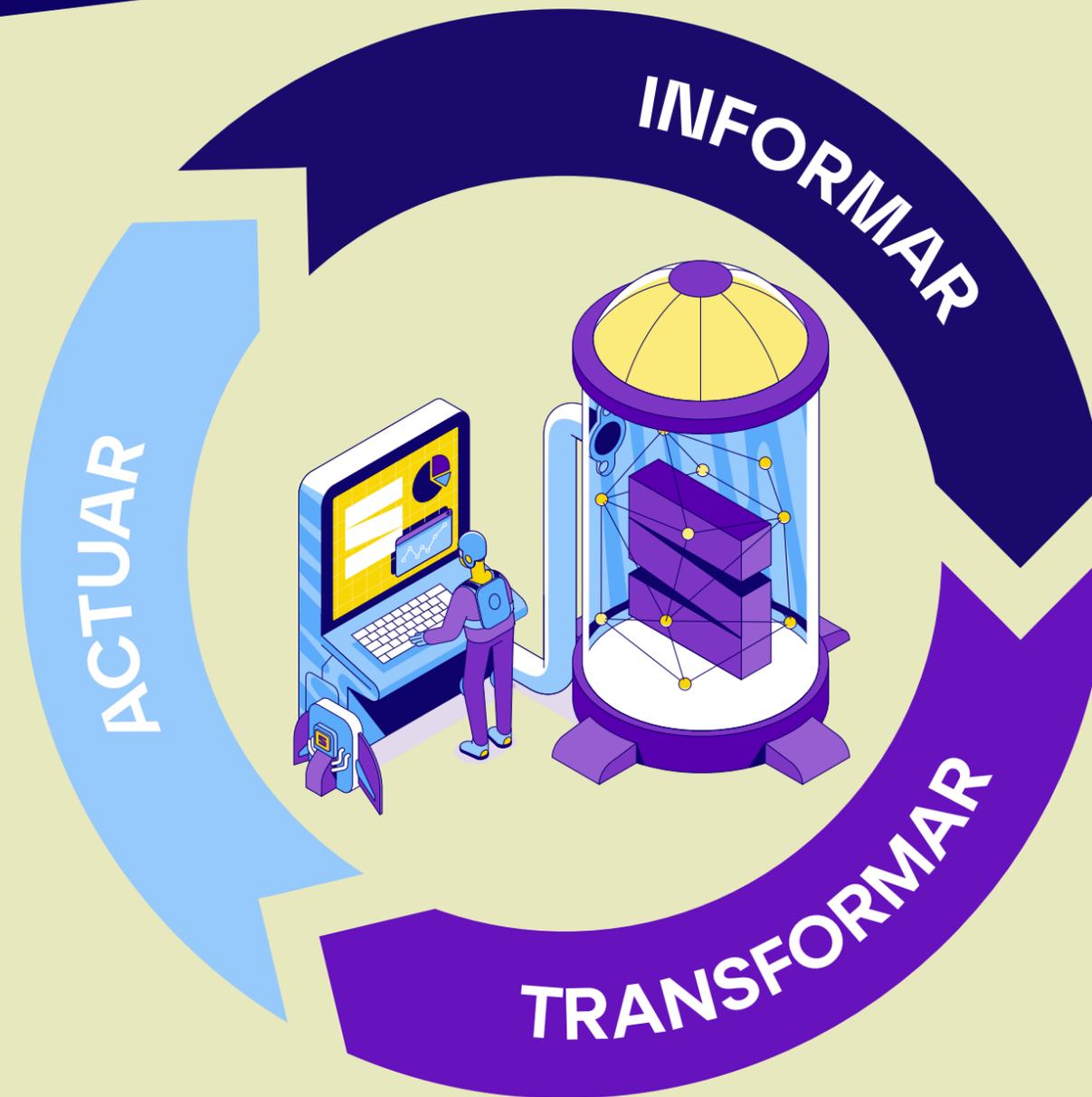
Para impulsar y reconocer el rendimiento de la plantilla.

CX Index Cloud se aloja en AWS, pero nuestro equipo puede ofrecer soluciones de implementación o alojamiento más personalizadas. Aunque pueda integrarse en una amplia variedad de plataformas, puedes incluir datos de otras fuentes, como tu sistema CRM y ERP, así como más canales.

SOLUCIONES INTEGRALES DE VOZ DEL CLIENTE

Sabio atesora más de 18 años de experiencia en el diseño, la puesta en marcha y el soporte de soluciones de voz del cliente para empresas de todo el mundo. Los diferentes proyectos de voz del cliente de Sabio ayudan a empresas de muy diversos sectores a mejorar los indicadores CSAT, aumentar la tasa de retención de clientes, impulsar la tasa de interacción a cotas líderes en la industria y a obtener el debido reconocimiento.

Nuestros expertos en voz del cliente colaboran con tu equipo de operaciones con el fin de optimizar los efectos y la eficacia de la plataforma CX Index. Para ello, siguen un modelo integral de formación, puesta en marcha y gestión del soporte. Por otra parte, también trabajamos de manera estrecha con tu equipo de CX con el objetivo de identificar y entender tus necesidades y requisitos concretos en materia de CX.



Sabio da soporte en todas las etapas a la hora de poner en marcha un proyecto de voz del cliente: te ayudamos en el diseño de la estrategia inicial, la integración en los sistemas, la formación, la creación de las encuestas y los paneles en CX Index y la recopilación y el análisis de datos, sin olvidarnos de las tareas de revisión y la comunicación.

Independientemente de la etapa, el equipo de voz del cliente de Sabio está siempre dispuesto a asistir a tu equipo de CX para que saque partido de las soluciones: con nuestro apoyo, además de familiarizarte con la solución, colaboraremos para integrar la adopción cultural de los programas de voz del cliente.

SABIO GROUP

El Grupo Sabio es un socio ideal para las empresas que deseen transformar su CX, ya que cuenta con una trayectoria contrastada en la creación de soluciones CX integrales de calidad y, además, brinda asistencia a clientes en más de 65 países. Sabio es un proveedor de servicios integrales que ofrece tecnología, servicios y conocimientos en materia de CX que ayudan a las organizaciones a brindar una experiencia brillante al cliente.