



Qualtrics  
**CustomerXM™**

Gestión de la **experiencia del cliente** con Qualtrics





Qualtrics  
**CustomerXM™**

## Gestión de la experiencia del cliente con Qualtrics

La forma en que las personas interactúan con las marcas ha cambiado, existe un punto de inflexión en la experiencia del cliente, impulsado por una nueva generación de consumidores que ya no toleran a las marcas que solo se limitan a reaccionar ante los problemas de los clientes, que no personalizan las interacciones con ellos o que tratan la experiencia del cliente como una responsabilidad de un solo departamento.

Un estudio de PwC descubrió que, a nivel mundial, **uno de cada tres clientes (32 %) está dispuesto a abandonar una marca que le gusta, después de una única mala experiencia.** Esta cifra es aún mayor en América Latina, con un 49 %

Sin embargo, ofrecer grandes experiencias produce los siguientes retos:

- Recopilar y consolidar las opiniones sobre la experiencia del cliente en todos los canales.
- Generar información procesable basada en una visión holística de las opiniones de los clientes.
- Generar acciones claras.



Un cambio tan importante para tu organización requiere una nueva plataforma tecnológica capaz de enfrentar los retos de tu sector, a la vez que optimiza los procesos para encontrar y corregir las malas experiencias de tus clientes. Así, Qualtrics *Customer XM*, una plataforma moderna de CX, te ayuda a entender fácilmente a tus clientes, impulsando la innovación y estableciendo expectativas de éxito en toda tu organización:

- Creado especialmente para programas de CX relacionales y totalmente integrado en una plataforma de gestión de la experiencia.
- Totalmente configurable y fácil de usar.
- Un único sistema de registro para gestionar todos los datos de experiencia y operativos de los clientes.
- Encapsulamiento de las mejores prácticas actuales del sector.
- Análisis inteligente que evidencia automáticamente las carencias de la experiencia y los conocimientos de los clientes.
- Un sistema de acción para actuar instantáneamente sobre las brechas de experiencia.

## COLOCA A TUS CLIENTES EN EL CENTRO DE TU NEGOCIO

**Realización del valor organizacional:** los clientes satisfechos se quedan más tiempo y gastan más.

Hazlo posible para tus clientes con experiencias que satisfagan sus necesidades. De este modo, tus clientes estarán contentos y tú también.

**Escucha definitiva:** escucha la voz del cliente, en todos los canales.

Conoce a tus clientes y haz que tus programas de voz del cliente vayan más allá de las encuestas con comentarios multicanal que incluyen los sitios web, SMS, chats y más.

**IA predictiva:** comprende el por qué detrás del qué.

Descubre los factores clave de las acciones de tus clientes con iQ, nuestro motor de inteligencia predictiva. Comprueba qué es lo que más les importa a tus clientes y las soluciones recomendadas que iQ prevé que tengan el mayor impacto.

**xFlow:** cierra el círculo rápidamente con flujos de trabajo automatizados que impulsan la acción en las plataformas que tus empleados ya utilizan, como Zendesk, ServiceNow y muchas más.

Comparte fácilmente la información en toda tu organización con notificaciones inteligentes, relevantes y con acceso a aplicaciones móviles. Crea planes de acción, identifica a tus colaboradores y establece hitos para garantizar que tu programa de voz del cliente tenga impacto.

**Seguridad y privacidad nivel organizacional:** ofrece controles de seguridad, privacidad, supervisión y acceso a los datos a nivel organizacional que mantienen tu información segura y protegida.

Benefíciate de un fácil acceso a las solicitudes del GDPR y a los estrictos controles de la información sensible. Aplica, fácilmente, los datos que debes recopilar, conservar y eliminar.

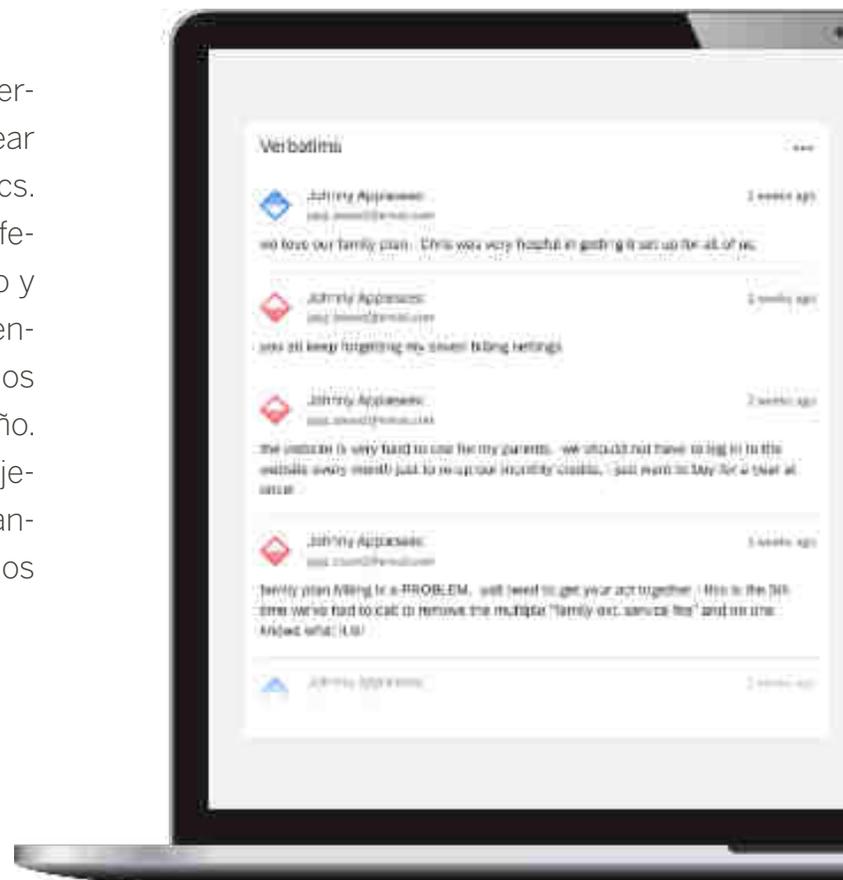


*“Qualtrics facilita la obtención de las opiniones de los clientes en, prácticamente, todos los aspectos de nuestro negocio y la adopción de medidas para garantizar la mejor experiencia posible en cada paso del camino”.*

– Marriott

## Una plataforma de recolección de datos fácil de usar, flexible y escalable, lo que significa menos tiempo para gestionar el software y más tiempo para resolver problemas

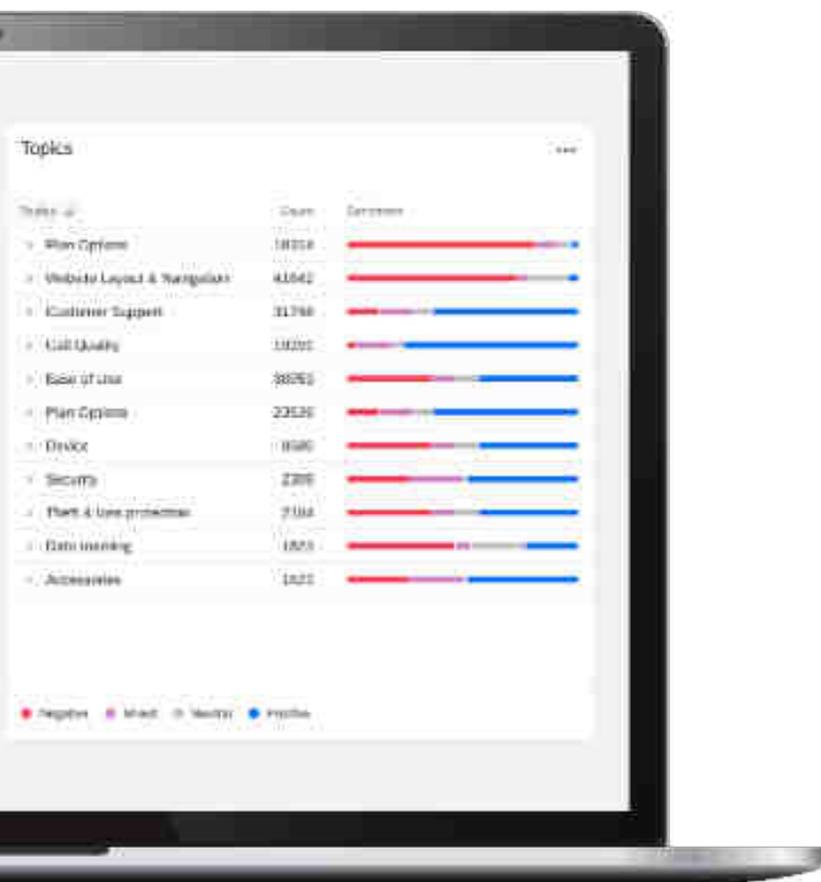
Nuestra plataforma incluye una potente interfaz de elaboración de informes que te permite crear informes sencillos o sofisticados con simples clics. Las necesidades de hoy pueden ser totalmente diferentes mañana, lo que hace que la facilidad de uso y la automatización sean fundamentales. La implementación de Qualtrics te permitirá hacer más, en menos tiempo, con infinitas opciones de flexibilidad y diseño. Además, nuestros informes respetan la estructura jerárquica de tus ubicaciones físicas y empleados, dando a los individuos la posibilidad de ver los resultados por unidad de negocio, función, región y más.



## Todos los datos de tus clientes se almacenan en un único lugar para facilitar su uso

Qualtrics te permite integrar todos los datos relevantes en un único panel de control, dando a tus directivos y personal clave una imagen clara de la satisfacción del cliente a través de una única solución.

Nuestra plataforma hace un seguimiento de los datos en tiempo real, desde múltiples puntos de contacto, permitiendo a tus empleados ver las tendencias y aprovechar rápidamente las nuevas oportunidades o resolver los problemas.



## Una solución que puede crecer y evolucionar contigo

Las soluciones de CX no son estáticas, deben evolucionar y cambiar a medida que el propio programa va descubriendo cómo adaptarse a un mercado y una base de clientes en constante cambio. Las características de Qualtrics: una API abierta, integraciones listas para usar y una infraestructura segura y escalable; permiten que siga siendo fluida y fácilmente configurable.

## Flexibilidad para vincular tus datos de CX en curso con iniciativas *ad hoc*

Gestionar cantidades masivas de datos de clientes ya no es un reto, pero no es suficiente. Habrá ocasiones en las que los analistas y gestores de tu organización deban profundizar y averiguar lo que entusiasma a los distintos segmentos de clientes y crear una propuesta de valor para satisfacerlos.

El foco es entender qué se necesita para ofrecer una experiencia de cliente emocionante que diferencie a tu organización de la competencia. Qualtrics proporcionará esta capacidad *ad hoc*/analítica con nuestra herramienta de encuestas y con Qualtrics *iQ*.

Entiende cómo detectar, de forma proactiva, cuándo tus clientes están decepcionados y qué hace falta para retenerlos. Qualtrics te permite organizar las iniciativas de CX a nivel organizacional, mientras realiza estudios personalizados *ad hoc*. Gracias a esta funcionalidad, tendrás lo mejor de ambos mundos en tu ecosistema empresarial.

### Obtén información procesable más rápido

Ver una data común y datos procesables son dos cosas diferentes. Tus colaboradores clave y líderes podrán acceder a datos procesables en tiempo real. Identifica las tendencias principales y toma decisiones más inteligentes basadas en los datos, a través de informes y cuadros de mando clave. Descubre por qué tus clientes eligen tu negocio, qué diferencia a tu organización en el mercado y mucho más.

Gracias a la data en tiempo real y a los potentes informes, tus empleados tomarán decisiones más inteligentes, basadas en datos.

### Aumenta la satisfacción del cliente y haz crecer el negocio de forma orgánica

La forma más fácil de conseguir nuevos clientes es que los clientes actuales recomienden tu organización. Aumenta la satisfacción del cliente y mejora la experiencia para convertirlos en fanáticos, promotores y campeones de *marketing*, mediante la implementación de una nueva solución de CX. ¡Aprovecha la tecnología diferenciada de Qualtrics!

A través la plataforma de Qualtrics, tendrás acceso a métricas y datos en tiempo real para realizar estos cambios rápidamente, así como a un liderazgo de pensamiento innovador y herramientas que no están disponibles en otras plataformas.

### Responsabilízate por la satisfacción del cliente y cierra el círculo

El mejor tipo de negocio es el que no hay que comprar. Una fuerte satisfacción del cliente hará que tus clientes actúen como representantes de ventas ante todos sus conocidos y gasten más en tu marca. Uno de los retos para mejorar este índice de satisfacción es determinar qué productos y servicios van bien y cuáles no, para centrar los mayores esfuerzos en las opciones con mayor potencial de retorno de la inversión.

Las partes interesadas seleccionadas tendrán la capacidad de señalar sus respuestas insatisfactorias, proporcionando visibilidad y responsabilidad para su resolución. Impulsa la satisfacción de tus clientes resolviendo, rápidamente, sus preocupaciones, al medir sus experiencias positivas con la aplicación de la retroalimentación de bucle cerrado.



# QUALTRICS AUMENTA EL RETORNO DE LA INVERSIÓN

En comparación con otros proveedores, Qualtrics te ofrece la solución más robusta del mercado a un menor costo, con una respuesta más rápida y una agilidad superior. Se ha demostrado que la gestión de la experiencia de Qualtrics proporciona beneficios sustanciales a la percepción de una marca y a sus resultados.

Gestionar adecuadamente la experiencia tiene un impacto en cada parte del negocio, ya que, proporciona los datos necesarios y las acciones que se deben tomar en la organización para provocar un impacto financiero real.

Confiamos en que Qualtrics *Customer Experience* proporcionará a tu empresa todo lo que necesitas para crear una cultura centrada en el cliente. Gana un entendimiento 360 de sus experiencias y toma las acciones adecuadas que reflejen un impacto significativo para tu negocio. ¡Tu éxito está en tus manos!

## Cuadrante mágico para voz del cliente



Fuente: Gartner (Noviembre 2021)