



GUÍA

Evaluación de la eficacia de tu Plataforma de CX

Qué funciona, qué no y qué es absolutamente crítico

En el mundo actual, que está en constante cambio, las marcas deben ser ágiles y dinámicas. Esto es especialmente cierto cuando se trata de Experiencia de Cliente (CX). Los deseos y necesidades de los clientes evolucionan constantemente, al igual que sus expectativas sobre las marcas con las que hacen negocios. Debido al creciente aumento de las expectativas, las marcas deben contar con una plataforma de gestión de experiencias, sólida y dinámica, que funcione, informe y atraiga en tiempo real y a gran escala.



100%

Servicio rápido y amable,
una gran experiencia

Recompensas a los
clientes



Quizás tu marca ya haya invertido en un programa de experiencia corporativo. Al igual que con cualquier otra estrategia empresarial inteligente, es fundamental revisar periódicamente si dicho programa se mantiene al día con las necesidades de la organización: ¿algunas funciones han quedado obsoletas? ¿Está produciendo los insights, los datos y los indicadores predictivos adecuados para ti y tus empleados? Evaluar tu plataforma actual de gestión de la experiencia frente a otros partners de soluciones CX puede mejorar tu estrategia a largo plazo e impulsar tu cuenta de resultados.

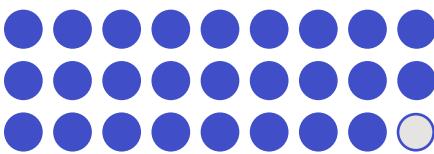
La plataforma debe tener la capacidad de convertirse en parte del ADN de tu marca. Puede capturar información y señales de cada interacción con la marca y capacitar a los empleados para impulsar la participación y la fidelidad del cliente. En esta guía, exploraremos los seis atributos fundamentales necesarios para transformar tu programa de CX de bueno a excepcional.



“

Las empresas que lideran y priorizan la Experiencia de Cliente tienen 26 veces más probabilidades de ver un crecimiento de ingresos del 20% o más, que aquellas que descuidan este área”

26x



Arquitectura basada en roles

Empoderar empleados con datos específicos para cada función

La plataforma de CX ideal se integra estratégica y perfectamente en los flujos de trabajo diarios de tu empresa y proporciona a los empleados información sobre los clientes específica para cada función. Esto les proporciona la información oportuna y los datos precisos que necesitan para interactuar eficazmente con los clientes e influir positivamente en sus experiencias.



Infraestructura de nivel corporativo

Una plataforma CX ágil y escalable es primordial

Si tu plataforma actual se queda atrás y no puede satisfacer las demandas de tu negocio, puede ser perjudicial para la organización. La falta de escalabilidad de la plataforma a menudo tiene un impacto negativo en la adopción y el engagement de los usuarios, lo que impide que el CX y el EX de la marca alcancen su máximo potencial.



Insights unificados sobre la experiencia

Los insights y los datos unificados prevalecen

Las plataformas de CX más efectivas permiten a las marcas conocer fácilmente todas las experiencias de los clientes en todos los canales y puntos de contacto de la marca, con la capacidad de priorizar y actuar en función de los conocimientos y datos de mayor impacto.



Programa impulsado por el cliente

Que te dirija el cliente; no las encuestas

Hablamos de algo más que de feedback de encuestas. Las marcas necesitan la capacidad de recopilar, analizar y actuar en función de los datos omnicanal de todos los clientes, incluso de los que no expresan su opinión. Estos potentes datos son fundamentales para mejorar la experiencia general de los clientes a gran escala, impulsar la fidelización y conseguir que repitan.



IA innovadora y flujos de trabajo integrados

Sube al siguiente nivel con la tecnología adecuada

El partner de plataforma de CX adecuado puede hacer que el despliegue de tecnología punta, como la IA generativa, no suponga ningún esfuerzo para tu marca. Esto, a su vez, llevará a tus programas CX y EX al siguiente nivel, permitiendo a tu organización prosperar en un mercado competitivo y en constante cambio.



EX conectada

Crea un enfoque en el cliente desde dentro de la organización

El éxito empresarial depende de una base sólida de empleados. Para lograrlo, las organizaciones deben crear un entorno en el que puedan ser más eficaces, motivados e inspirados en sus funciones, y proporcionarles las herramientas adecuadas para que puedan realizar su mejor trabajo.

Análisis profundo: los seis atributos fundamentales para programas de experiencia eficaces

Arquitectura basada en roles

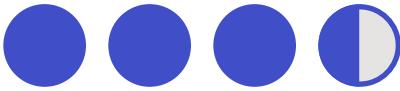
En pocas palabras, la arquitectura basada en roles garantiza que tu plataforma de CX proporcione datos a las personas adecuadas, de la manera correcta y en todo momento. Los datos se separan y se comparten con tus empleados de una manera procesable, según su función. Esto garantiza que tengan acceso fácil e inmediato a la información que necesitan para impactar positivamente las experiencias de los clientes en tiempo real.

Igual de importante es la capacidad de tu marca para mantenerse al día con la fluidez del talento organizacional, en términos de empleados que asumen nuevos roles, cambian de equipo o se retiran. ¿Es capaz tu plataforma de CX actual de reflejar este movimiento diariamente? Si no, la confianza de los empleados, y su utilización diaria de los datos de los clientes, disminuirá.



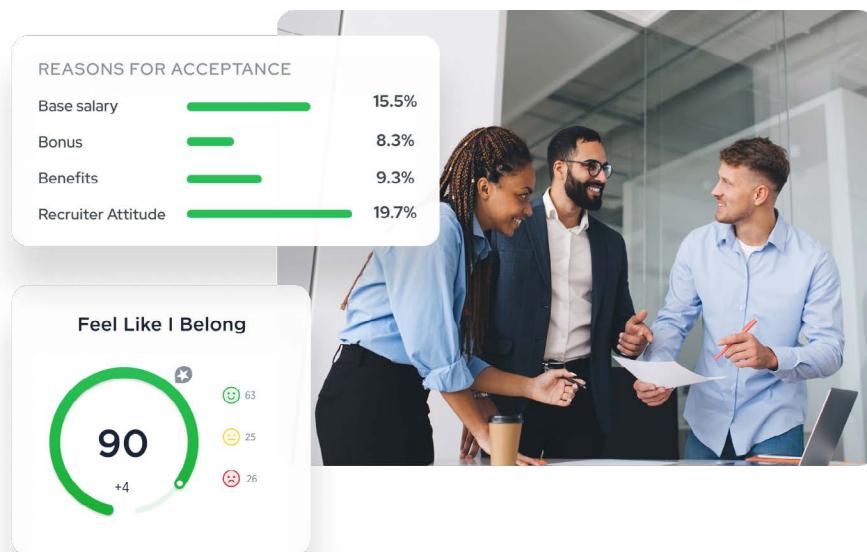
Los líderes de CX tienen 3,5 veces más probabilidades de decir que sus empleados utilizan datos de CX para respaldar su toma de decisiones diaria"

3,5x



Pregúntate:

- ¿Tienen tus empleados fácil acceso a los datos de clientes basados en funciones que necesitan para marcar la diferencia en tiempo real?
- ¿Qué porcentaje de tus empleados utiliza tu plataforma de CX actual?
- ¿Es tu proceso actual suficientemente eficiente y efectivo para garantizar que se implemente la arquitectura basada en roles?



Infraestructura de nivel corporativo

Imagina un coche deportivo de alta gama con un motor pequeño: es capaz de mucho, pero no tiene la potencia que necesita para rendir. ¿Y cuántas correcciones o mejoras son necesarias para que funcione de manera óptima? Lo mismo ocurre con las plataformas de CX. Es fundamental utilizar una plataforma con infraestructura de nivel corporativo. Es esencial poder procesar millones de registros de clientes sin que haya degradación en el rendimiento y/o problemas de escalabilidad.

Pregúntate:

- ¿Cuántas implementaciones complejas a escala corporativa ha realizado tu plataforma actual y cuánto tiempo llevan siendo clientes?
- ¿Puede tu programa de CX actual procesar sin problemas millones de registros sin que se degrade el rendimiento?

Utiliza tu músculo llamado Medallia

Medallia se creó para la gran escala y complejidad de las grandes empresas. Por ejemplo: Medallia tiene más de **200.000** usuarios de Text Analytics (TA) en más de **1.000** cuentas, con **3,73 millones** de informes de TA consultados y más de **7,5 millones** de alertas generadas cada mes. El motor de Medallia soporta cientos de millones de registros y consultas complejas sin degradación del rendimiento. ¿Tiempo de carga? Menos de 1 segundo.

Insights unificados sobre la experiencia

Tener una comprensión integral de las experiencias de tus clientes en todos los canales y puntos de contacto es de vital importancia. La capacidad de capturar y analizar estas señales omnicanal, detectar y priorizar los aprendizajes más importantes, y luego importar y exportar estos datos es un diferenciador clave. Todo esto depende de la integridad de los datos históricos, lo que le da a su marca la ventaja estratégica de medir los cambios en la satisfacción del cliente a lo largo del tiempo. Por otro lado, los datos desconectados, pueden ofrecer una visión inexacta y sesgada de CX.

Pregúntate:

- ¿Cuántas señales puedes incorporar actualmente a tu plataforma de CX de forma nativa? ¿Es fácil importar y exportar datos de señales?
- ¿Tienes una plataforma “todo en uno” que pueda capturar tus señales más valiosas? ¿Y aumentar tu capacidad de captura de señal?
- ¿Es capaz tu plataforma de manejar la escala de tus datos y, al mismo tiempo, generar un análisis rápido y preciso de los mismos?



Programa impulsado por el cliente

Tus clientes son fundamentales para el éxito de tu marca. Pueden impulsar tu negocio o afectar negativamente a tus resultados. Por eso, las marcas inteligentes entienden la importancia de recopilar datos sobre la Experiencia de Cliente a partir de todas y cada una de las interacciones. Es mucho más que "feedback y encuestas": un programa orientado al cliente se centra en un conocimiento exhaustivo y multicanal de lo que más importa a cada cliente. Este profundo conocimiento del cliente debe abarcar todo el ecosistema de la marca, incluidos los contact center, los canales digitales, los mensajes de chat y el feedback en vídeo.

Además, las marcas inteligentes entienden la importancia de escuchar, captar y actuar en función del feedback y las ideas de sus empleados. Esta valiosa información permite abordar los puntos de fricción y los detractores de la Experiencia de Cliente, así como identificar nuevas formas de mejorarla.

El poder de personalizar

Medallia es una solución de experiencia integral que captura, analiza e integra conocimientos sobre la experiencia en todos los puntos de contacto y canales. Este conjunto de insights, va más allá de los datos de encuestas reactivas para mejorar las experiencias omnicanal en tiempo real. Además, la capacidad de personalizar y orquestar experiencias es más importante que nunca, dado que los clientes esperan y responden cada vez más a este tipo de engagement proactivo e individualizado.



Pregúntate:

- ¿Tu plataforma de CX actual te permite tener una comprensión completa, precisa y no aislada de cada interacción de los clientes con tu marca?
- ¿Está diseñada para todos tus clientes, o está sesgada hacia aquellos que habitualmente responden encuestas o comentan con frecuencia en redes sociales y webs de reseñas?
- Con tu plataforma actual, ¿puedes aprovechar los datos de los clientes para personalizar sus Experiencias (independientemente del canal)?

Las inversiones empresariales en mejoras de CX dieron como resultado:



25%

de aumento promedio
de la rentabilidad



24%

de mejora promedio
en retención/lealtad



24%

de incremento
promedio del gasto
de los clientes

<https://www.medallia.com/wp-content/uploads/pdf/IDC%23EUR150599523+-+Medallia+infographic+Final.pdf>

IA innovadora y flujos de trabajo integrados

Así como tu plataforma de CX debe ser parte del ADN de tu marca, lo mismo ocurre con la IA dentro de esa plataforma. Los programas de CX exitosos están centrados en el cliente y cuentan con la combinación adecuada de automatización avanzada y capacidades de contacto humano perfectas para permitir acciones rápidas e informadas a gran escala, lograr eficiencias operativas y generar un impacto medible.

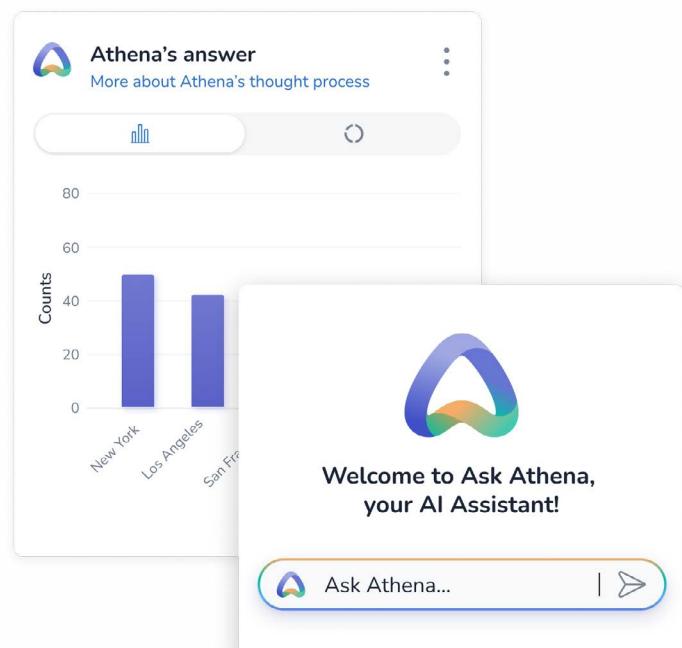
Cuando la inteligencia artificial se integra de forma intencional, aumentan los flujos de trabajo humanos para priorizar el trabajo y alcanzar los objetivos de forma rápida. Para obtener el máximo beneficio de tu marca, los conocimientos de la IA deben ser accesibles, éticos y relevantes para todos los empleados. Los nuevos desarrollos, como la IA generativa, pueden ayudar hábilmente a los empleados a priorizar el trabajo impactante frente a las tareas repetitivas para responder más rápidamente o actuar de manera ágil, todo mientras utilizan datos para detectar y revelar tendencias CX y EX nuevas o emergentes que impactan a tu negocio.

Pregúntate:

- ¿Tu plataforma actual de CX puede incorporar inteligencia artificial ética en cada flujo de trabajo?
- ¿Cuántos de tus flujos de trabajo actuales utilizan IA para impactar positivamente la efectividad de los empleados y la eficiencia operativa?
- ¿Es fácil para tus empleados (desde la primera línea hasta la alta dirección) acceder, comprender y utilizar insights de inteligencia artificial en su trabajo diario?
- ¿Tu plataforma actual utiliza algoritmos sofisticados para revelar nuevas tendencias de CX dentro de tus datos mediante el análisis de las causas raíz?

Potencia tu call center

Imagina poder desatar una combinación de inteligencia artificial, machine learning y automatización. Tomemos como ejemplo un call center: la tecnología nativa de conversión de voz a texto de alta precisión (más del 90%) de Medallia puede transcribir cada palabra de cada llamada y calificar automáticamente el 100% de todas las interacciones entre agente y cliente. Estos poderosos datos en forma de insights en tiempo real, transparencia y entrenamiento personalizado se pueden compartir con tus equipos de primera línea para reforzar su efectividad.

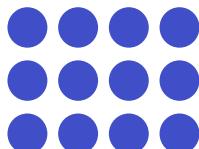


EX conectada

Si las experiencias de los clientes y empleados son una prioridad para tu empresa, también debería serlo conectar tus plataformas. Dotar a los empleados de insights relevantes y oportunos sobre los clientes, una automatización más inteligente de las tareas rutinarias y la posibilidad de compartir feedback e ideas les hará más eficaces, motivados e inspirados en sus funciones: un verdadero beneficio para todos. Cuando la CX y EX están conectadas en una plataforma, se crea un vínculo perfecto entre la información y la acción, al tiempo que te permite medir los resultados, como la fidelidad del cliente y los ingresos, como resultado de la aplicación de una solución de los empleados a un problema del cliente.

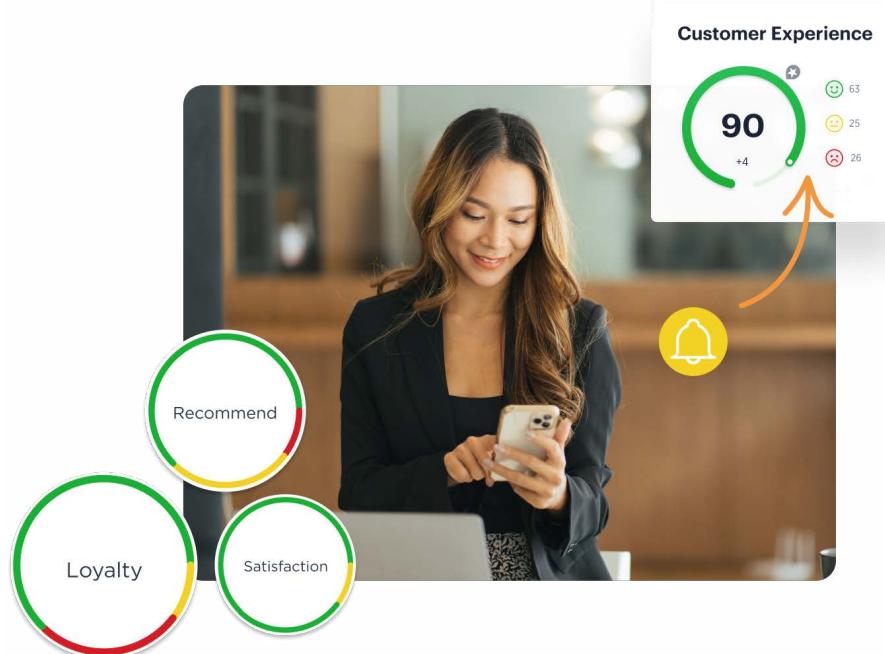
“

Los líderes en Experiencia de Empleado tienen 12 veces más probabilidades que los rezagados de indicar que sus ingresos aumentaron más de un 20% durante el último año”

12x 

Pregúntate:

- ¿Cómo atribuyes el retorno de la inversión (ROI) al impacto de EX y CX?
- ¿Puedes medir el éxito de los empleados en relación con la fidelidad, la retención y los ingresos?
- ¿Permites y capacitas a tus empleados para que comparten feedback e ideas para lograr una mejoría en la Experiencia de Cliente?



Conclusión

Las marcas exitosas entienden la importancia de tener una plataforma de experiencia integral que evolucione con su negocio, que responda a las necesidades y cambiantes preferencias de los clientes e implemente una combinación estratégica de tecnología escalable y transformadora. Con la plataforma adecuada, las marcas pueden realizar un seguimiento, automatizar, mejorar y personalizar continuamente las experiencias de cada cliente, en todos los canales y puntos de contacto. Además, impulsa a las empresas hacia adelante, permitiéndoles anticipar con éxito las necesidades de los clientes y mejorar continuamente.

De hecho, en promedio, los clientes de Medallia logran:



<https://www.medallia.com/wp-content/uploads/pdf/IDC%23EUR150599523+-+Medallia+infographic+Final.pdf>

Evalúa la efectividad de tu plataforma de CX actual y aprende más sobre la diferencia de Medallia.

[Saber más](#)



Sobre Medallia

Medallia es pionera y líder del mercado en Experiencia de Clientes, Empleados, Ciudadanos y Pacientes. Durante más de 20 años, ha ido mucho más allá de sólo feedback y encuestas para capturar miles de millones de señales de experiencia (en todas las interacciones con clientes y empleados). Esto permite que las marcas cuenten con las herramientas necesarias para actuar en lo que es más importante e impactante. Nuestra diferencia proviene de nuestra larga trayectoria de unir exitosamente el componente humano de la CX con tecnología destacada como la IA y la orquestación de experiencias, lo que permite a las organizaciones prosperar desde adentro hacia afuera. Visita www.medallia.com/es.

Síguenos: [in medallia](#) [blog.medallia.com](#) [@Medallia](#)



Copyright © 2024. Medallia Inc. Todos los derechos reservados