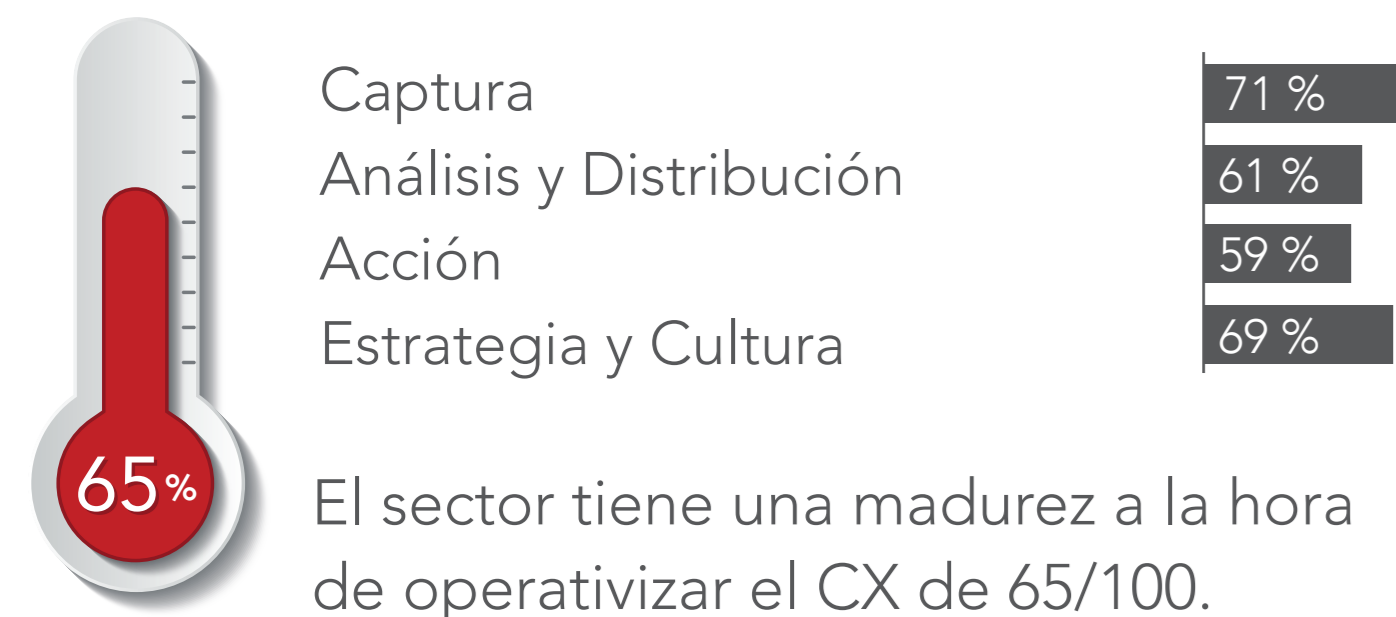




# SITUACIÓN ACTUAL

## ÍNDICE DE MADUREZ OCX

Basado en 4 atributos



## PROGRAMA DE VOZ DE CLIENTE

El **47%** de las empresas tienen implantado un programa de Voz de Cliente desde hace más de 1 año



## INCENTIVOS

**36%**



El 36 % de las empresas tiene incentivos para sus trabajadores en función de los resultados en CX en la fase de diseño.

## ANÁLISIS



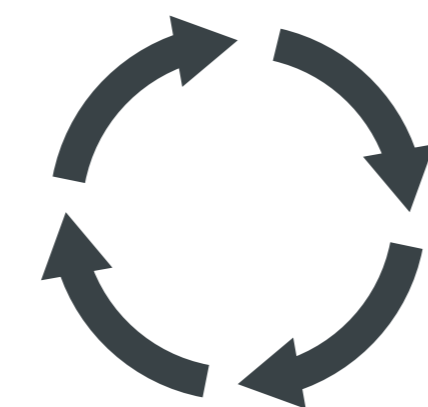
**63 %**

En el 63% de las empresas del sector seguros el feedback cualitativo se analiza manualmente.

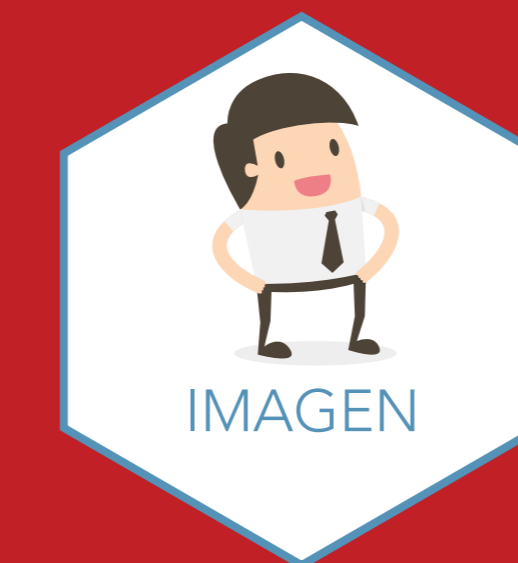
## CLOSE THE LOOP

**63%**

EL 63 % DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR CUENTAN O ESTÁN EN PROCESO DE CREAR UN PROGRAMA CLOSE THE LOOP



# RETOS



Cambiar y modernizar la **imagen** del sector



Conseguir "enamorar a los clientes" satisfechos y llevarles más allá del buen servicio



Gestionar el **cambio cultural** hacia una compañía centrada en el cliente, pues el sector posee **estructuras organizativas ancladas en el pasado**



La gestión de la **experiencia con los proveedores** se escapa del control de las empresas de seguros

# SOLUCIONES

## Tools

Utilizar herramientas flexibles para medir la experiencia en todos los touch points

## Focus

¿Cómo potenciar la Operativización de la Experiencia de Cliente?

Establecer grupos de riesgo en función de la satisfacción y aplicar acciones en momentos clave

## Valor comercial

Utilizar los KPI de satisfacción para hacer crecer el valor del cliente