

## KPIs de CX que apliquen al objetivo corporativo



DEC ha organizado su cuarto DEC Solving. Este servicio que ofrece a las empresas socias, pretende ser un espacio donde intercambiar experiencias con otros profesionales y expertos en CX de cara a la resolución de problemas específicos con el fin de mejorar la Experiencia de Cliente.

## Objetivos:

En el cuarto DEC Solving el tema a abordar ha sido: “KPIs de Experiencia de Cliente más adecuados para formar parte del objetivo corporativo de una compañía”. **El objetivo de la sesión es compartir qué indicadores son más apropiados para aplicar una retribución variable a todos los empleados.**

## Dónde y cuándo:

La jornada se celebró en la sede de **HomeServe**, el 9 de octubre de 2018 y ejercieron como anfitriones María López, Gerente de Experiencia de Cliente y Arturo Marzal, Secretario General de la compañía.





**Homeserve** es la empresa de confianza especializada en soluciones globales para el cuidado y mantenimiento del hogar. Pertenece a un grupo internacional con 25 años de experiencia, presente en 5 países.

La compañía cuenta con dos líneas de negocio diferenciadas:

- HomeServe Spain (Membership): Ofrece contratos y servicios personalizados para facilitar la vida de las personas dando soluciones globales de confianza para su hogar como herramienta de fidelización. A través de acuerdos con grandes empresas con una amplia cartera de clientes trabaja-- en la creación de servicios a medida de valor añadido orientados a mejorar la rentabilidad y los índices de retención de sus clientes. Por una pequeña cuota anual, el cliente contará con la tranquilidad de no tener que preocuparse por las incidencias o necesidades de su hogar.
- HomeServe Asistencia (Claims): Especializada en la gestión integral de reparaciones, instalaciones y mantenimiento. Cuenta con una red de más de 2.000 reparadores expertos que realizan más de 800.000 servicios al año para hogares, comunidades y comercios. Desde HomeServe Asistencia se gestionan los servicios de las principales compañías aseguradoras, colaboran con empresas de Real Estate para la gestión de sus activos inmobiliarios y realizan labores de mantenimiento y reparaciones para comercios y PYMES.

Hace 5 años lanzaron el concepto “Clientología”, con este concepto definen cómo quieren ser de cara tanto al cliente externo como interno, es su filosofía de trabajo. A raíz de que apareciera este concepto se plantearon sistemas de retribución variable a los empleados que estuvieran vinculados a la Experiencia de Cliente. Por ello, encontrar el KPI adecuado es fundamental, principalmente por el impacto económico que supone tanto para la compañía como para el empleado.

A nivel de grupo, cada país aboga por un KPI diferente, en EEUU prefieren el NPS, en Francia, sin embargo, no lo utilizan porque creen que no se entiende bien. Por otro lado, en Reino Unido el CES (*Customer Effort Score*) es el más utilizado. En España, también se ha analizado el esfuerzo que supone para el cliente relacionarse con la marca y se ha comprobado que está muy relacionado con el ratio de satisfacción.

**El DEC Solving es un servicio que ofrecemos desde DEC a nuestros socios.**

**Para poder ver la ficha completa sobre KPIs es necesario estar asociado. Para más información puedes ponerte en contacto con nosotros en [dec@asociaciondec.org](mailto:dec@asociaciondec.org) o en el teléfono 660 38 46 60, estaremos encantados de informarte.**

