



OPINATOR[®]

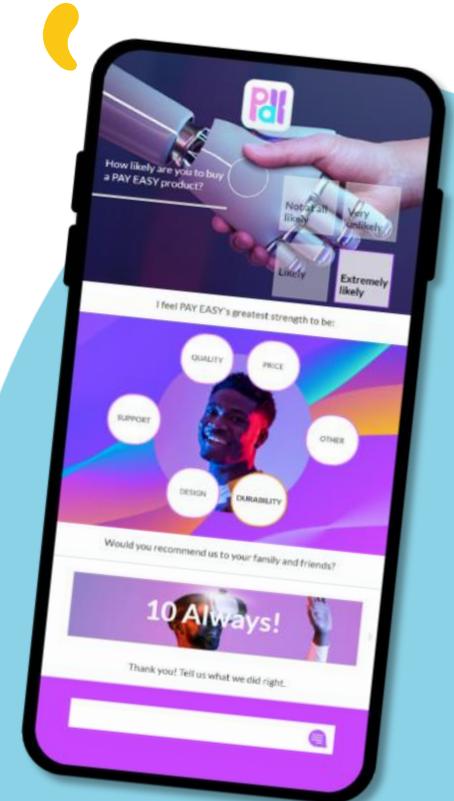
Antonio Rodríguez Bueno
Co-Founder & CEO
arodriguez@opinator.com



OPINATOR: **PLATAFORMA 360** DE GESTIÓN DE LA VOZ Y LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

VENTAJAS DIFERENCIALES

1. **Excepcional front-end** de interacción con el cliente totalmente único.
2. **Uso de IA y reglas de negocio en todas las etapas del programa**
 - ✓ **Respuesta en tiempo real**
 - ✓ **Análisis de información no estructurada (Text Analytics)**
 - ✓ **Análisis de resultados y generación de insights**
 - ✓ **Protección al cliente**
 - ✓ **Diseño**
3. **Dedicación total al cliente** durante todo el programa.



OPINATOR®



Para medir una experiencia,
debes

**CREAR UNA
EXPERIENCIA.**

OPINATOR®



Adiós, encuestas horribles.

¡Hola, OPIs!

OPINATOR®



**MAYORES
ÍNDICES DE
RESPUESTA**

**MÁS
IMPACTO EN
EL CLIENTE**



CAR brand

What are the top 3 elements you value the most of your vehicle?

- DRIVING
- SECURITY
- BATTERY
- STYLE
- CLIMATISATION

How likely is that you buy another vehicle from our brand in the future? - SLIDE

THE CAR TO CHOOSE YOUR SCORE

10

NOT PROBABLY

TOTALLY

Please rate the experience you had with us

20% 40% 60% 80% 100%

VERY BAD BAD AVERAGE GOOD EXCELLENT

Enviar

YOUR BRAND © 2020 | Privacy & Legal | Contact

OPINATOR

**...Y MEJORES
INSIGHTS**

OPINATOR®



VIOLET
resort

Why did you choose our hotel?



Hotels



Restaurant



Comfort



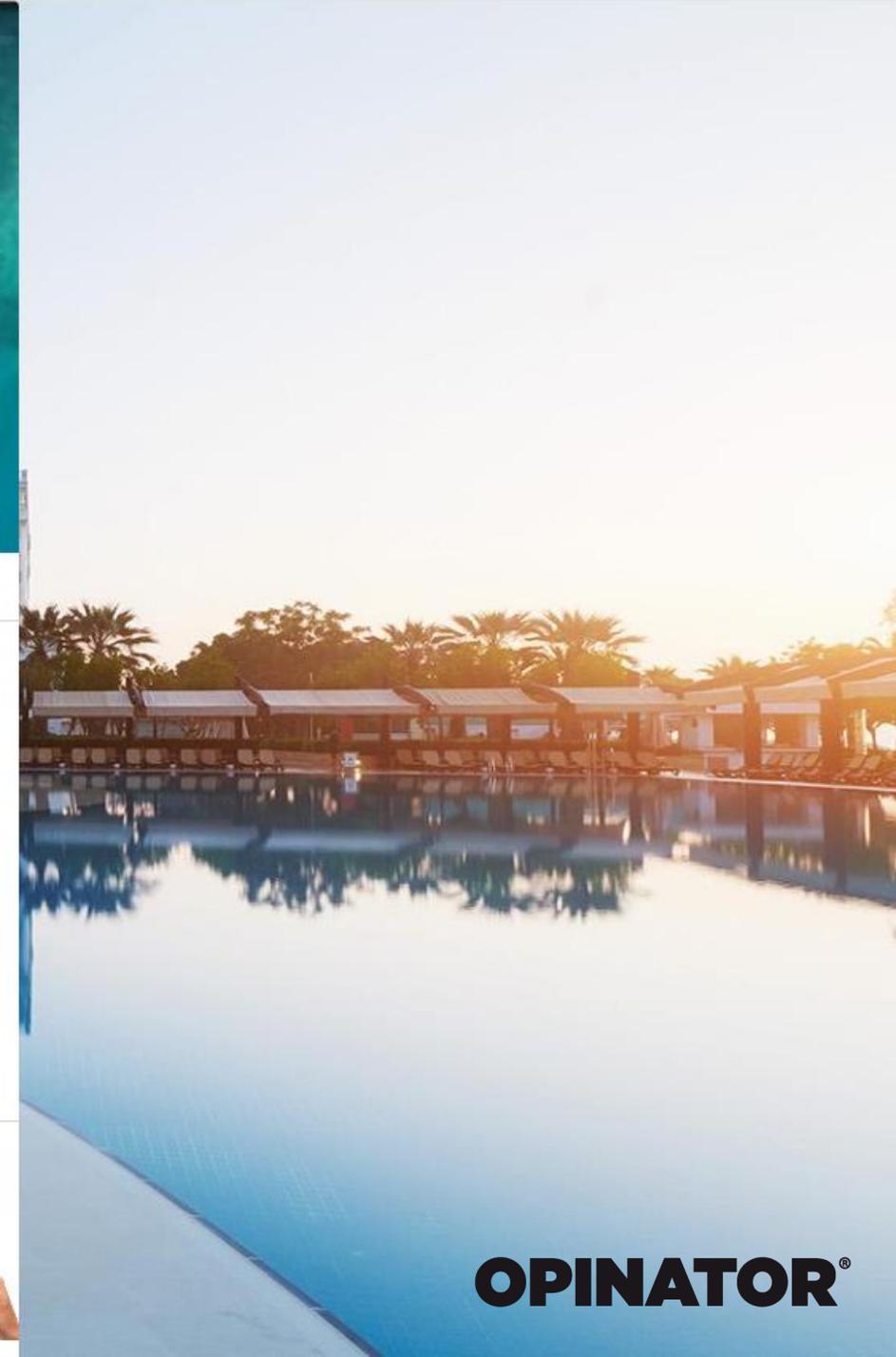
Service

Which is your favorite service?



Would you recommend us to your family and friends?

10



OPINATOR®

Roanoke Bank

Your success is our goal.
Find your perfect financial plan.



New Lands™ Credit Card

Thank you for using our **New Lands™ Reward program**. Which benefit do you value the most?

DISCOUNT ON GROCERIES



FRONTIER MILES TRAVEL POINTS



LOW PURCHASE RATES



FLEXIBLE PAYMENT OPTIONS



NO INTL EXCHANGE FEES



PERSONAL ASSISTANCE 24/7



How likely are you to recommend the **New Lands™ Credit Card** to your friends and relatives?

7 Maybe



Very likely

SEND

OPINATOR®

NEW COLLECTION

Which of our products are you most interested in ?



How likely are you to visit our stores again?

OPINATOR[®]



How likely are you to buy a PAY EASY product?

Not at all likely

Very unlikely

Likely

Extremely likely

I feel PAY EASY's greatest strength to be:

QUALITY

PRICE

SUPPORT

OTHER

DESIGN

DURABILITY

Would you recommend us to your family and friends?

10 Always!

OPINATOR®



**WELCOME FOOTBALL
NATION TO THE
STADIUM!**



Did you visit any of the following locations?



**FAN
ZONE**



**SPORTS
BAR**



**RESTA
URANT**



**MERCH
SHOP**

**Through which channel did you purchase your
tickets for today's game?**



WEBSITE



TICKETMASTER



**STADIUM
ENTRANCE**



Slide the ball →

**RATE YOUR OVERALL
EXPERIENCE AT
TODAY'S GAME**

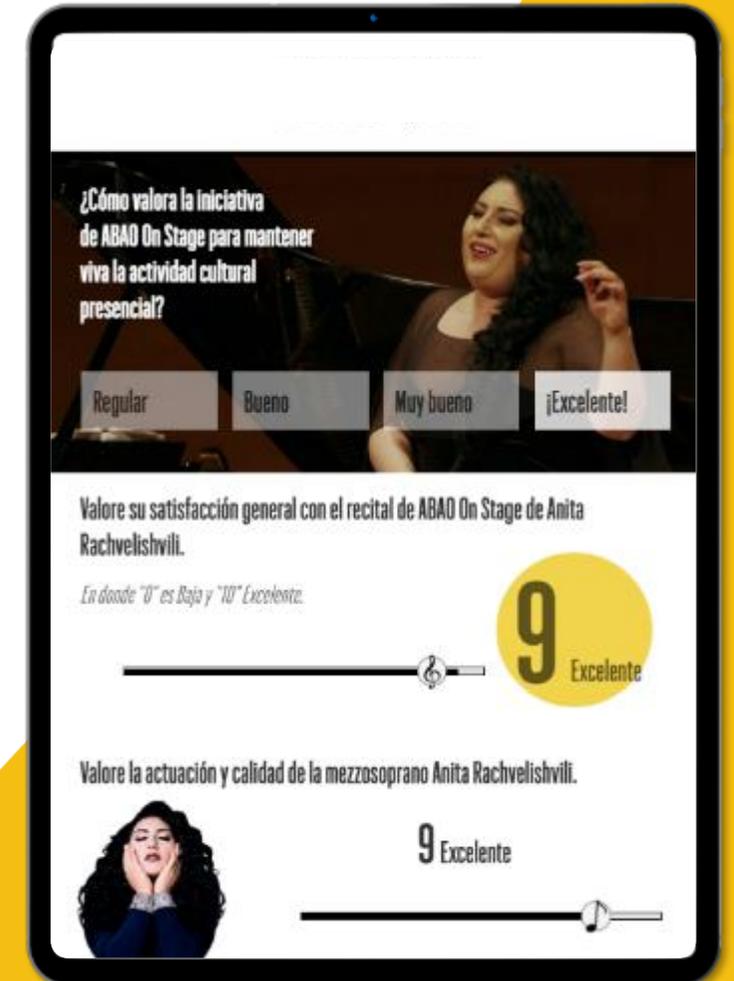
ENVIAR

OPINATOR

OPINATOR®

Ventajas de los OPIs frente a las encuestas antiguas

1. Mejor calidad del *feedback*, mayor **atención del cliente**.
2. **Ratios de respuesta muy superiores** a los de las encuestas tradicionales.
3. Base de clientes que opinan más amplia (más del 85% de las compañías sólo conocen lo que piensa el 30% de la base de sus clientes).
4. **Voz del Cliente integrada con la experiencia de la marca en cada *touchpoint***, proceso o canal.
5. **Sistema inteligente de respuestas** – más del 80% de las encuestas terminan con “Muchas gracias por su opinión”.



CUSTOMER JOURNEY MULTICANAL



SOLICITED FEEDBACK



UNSOLICITED/INFERRED FEEDBACK



INTEGRACIÓN FLEXIBLE

CON CRMs, ERPs, BIs, FUENTES DE DATOS, MARKETING MANAGERS, etc

Triggers de interacción

- Web/App
- CRM (Salesforce, otros)
- Business Intelligence
- Campaign Manager
- Otros

Push Messages

- Email/SMS
- WhatsApp
- App Notification
- Social Messages
- Secure URLs



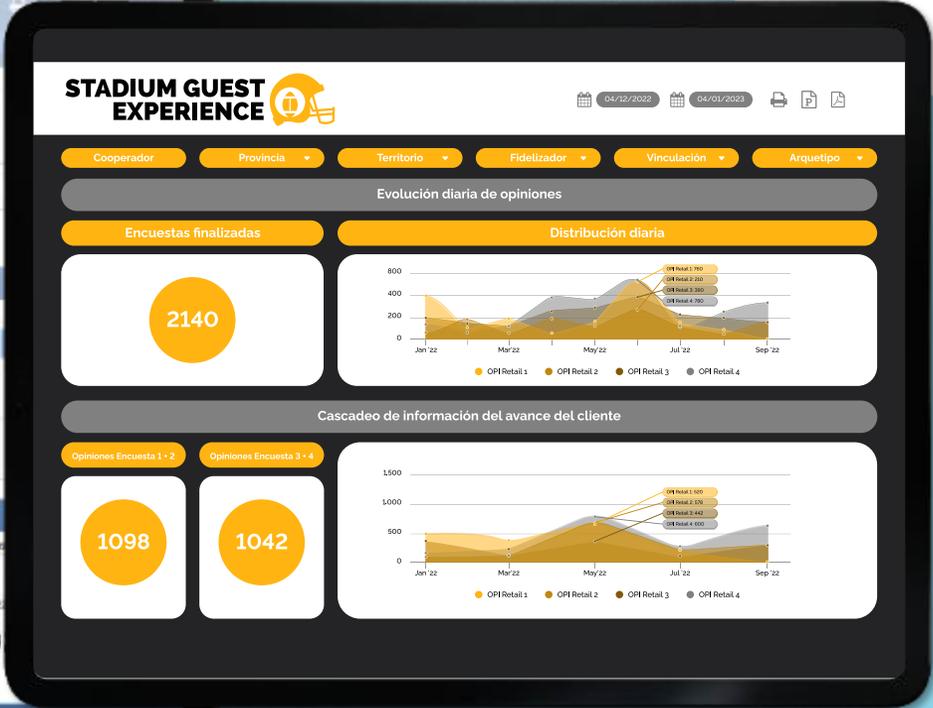
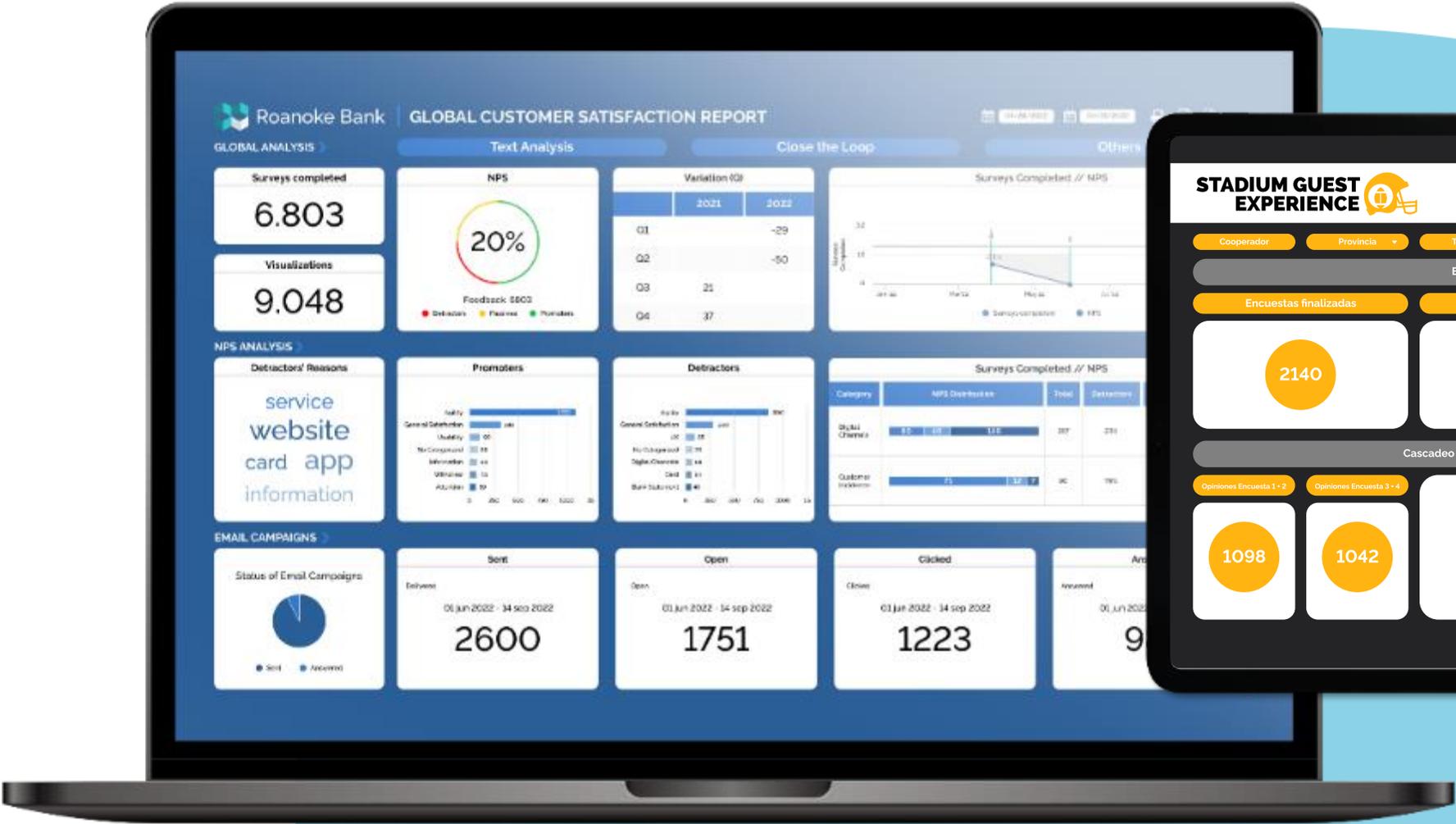
Exportación de datos

- API
- SFTP Server
- Webhook
- ETL ad-hoc

Integración en tiempo real

- Webseices
- APIs
- Conectores

DASHBOARDS & ANALYTICS



Intelligent Analytics

Extrae información relevante **mediante el uso de Inteligencia Artificial**, pudiendo relacionar el feedback con áreas de negocio, productos o servicios.

Procesa datos cuantitativos y cualitativos de feedback solicitado como no solicitado.

Análisis multivariable, estadístico y predictivo



ACCIÓN EN **TIEMPO REAL** GESTIÓN DE CASOS Y **CLOSE THE LOOP**

OPINATOR Close The Loop permite:

Activar los momentos clave de la **verdad**, generar casos y distribuirlos a las partes interesadas.

Garantizar el cumplimiento de las **políticas corporativas** en la gestión de casos.

Medir la **satisfacción de los clientes** con respecto a la gestión de casos.

Extraer conocimientos y establecer **planes de acción y mejora**.

Intelligent Text Analytics

1. Categorización & Múltiples cat.

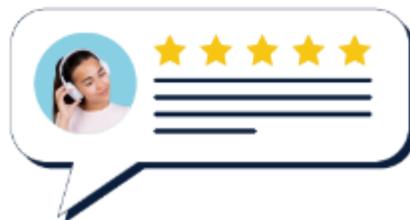
Clasifica las opiniones de los campos de texto libre y **parametriza la información no estructurada** identificando los temas y la información clave.

2. Nube de palabras

Identifica mediante palabras clave los temas más importantes: Cuanto más grande se muestren las palabras, más importante es el tema.

3. Análisis de sentimiento

Métrica de NLP (Procesamiento del Lenguaje Natural) que ayuda a identificar si el texto es positivo (+1), neutral (0) o negativo (-1).



4. Análisis de emociones

Identifica las emociones expresadas en los textos, etiquétalas de forma apropiada y calcula la emoción media.

5. Análisis de esfuerzo

Identificar procesos y áreas de mejora mediante la indicación de esfuerzo expresada por el usuario: -1 (ALTA) 0 (MEDIA) +1 (BAJA).

6. Extracción de temas

Identifica y extrae fácilmente los temas más relevantes, como servicios, productos, personas, localizaciones, empresas, fechas, etc.

Personal Information Protection (PIP)

Detecta y enmascara automáticamente información sensible introducida en campos de texto mediante algoritmos de **Inteligencia Artificial**.

Anonimiza: números de tarjeta, correos electrónicos, DNIs, etc.

Sin PIP

Detractores

Estoy esperando desde hace días a que me activen la tarjeta de crédito. Por favor, es la número 4521839055961455

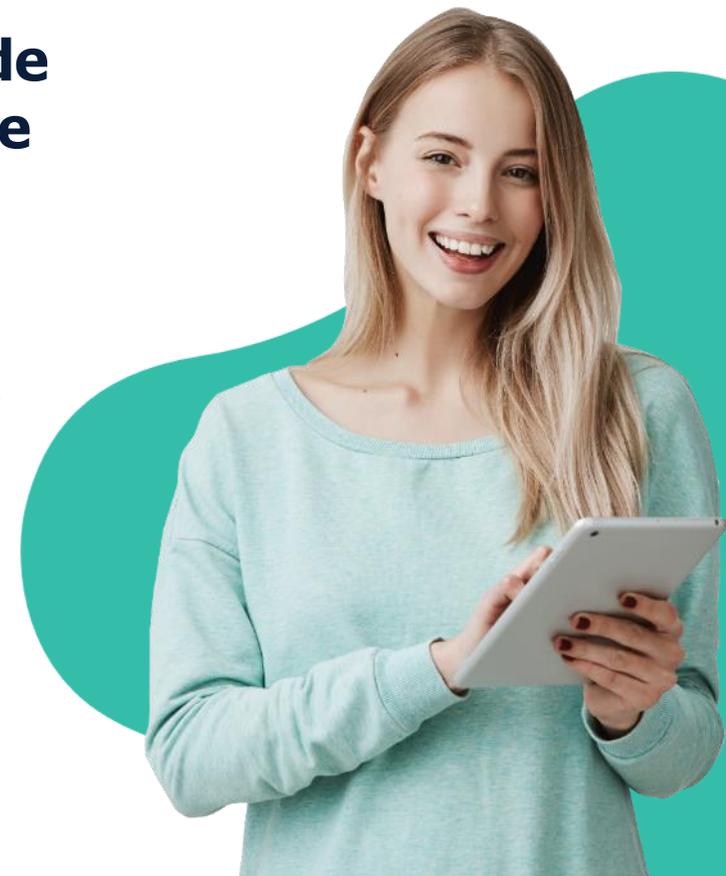
Con PIP

Detractores

Necesito que me atiendan por teléfono para comprobar los movimientos de mi tarjeta de débito. Es la número TARJETA_BANCARIA

Take aways

1. **OPINATOR es una plataforma de VoC completa y sólida, líder en los principales sectores económicos con 15 años de experiencia en los entornos más sofisticados y en zonas de máxima seguridad.**
2. **Incorpora de forma segura Inteligencia Artificial en todas las fases del proyecto y tiene una gran capacidad de desarrollo y adaptación de funcionalidades.**
3. **Cuenta con el mayor equipo especializado de soporte y desarrollo en España, para asegurar el éxito de los programas VoC y afrontar los retos y cambios futuros.**



OPINATOR®



iGracias!



iHablemos!



Antonio Rodríguez Bueno
arodriguez@opinator.com

OPINATOR®

www.opinator.com