



Artesanos tecnológicos

VoC

VoE

A medida de tu necesidad
en cada momento

Ni más ni menos

Fernando Lorenzo - fernando@likeik.com

TECH Day - DEC 7 mayo 2024

El viaje de nuestro cliente



1

INTEGRACIONES



2

CAPTURA DE
FEEDBACK



3

ANÁLISIS DE
DATOS



4

CLOSE THE
LOOP



API - ficheros SFTP - Parseador



CRM-ERP-HCM

HubSpot, salesforce, SAP, ORACLE SIEBEL, workday, salus, holded, Microsoft Dynamics 365, CONNECTIF, Talent Clue, meta, grupo Castilla

Ecommerce

shopify, Magento, PrestaShop

Soporte

zendesk, KanbanFlow, YT



MIRANZA

- EST. 1830 -
AMETLLER
ORIGEN

EROSKI

SFTP:

30 ficheros con datos de contacto y segmentación

6 touchpoints

API:

Salesforce extracción datos de contacto y segmentación

Devolución de resultados en ficha cliente

PARSEADOR:

35 canales de escucha VoC

Integración datos VoC histórico

1
INTEGRACION



4
LOSE THE LOOP





Solicitado

Email, sms, teléfono, IVR, web-app, QRs, quioscos, ...



No solicitado

Reseñas y RRSS



Portales ticketing



Inferido

Interacciones cliente



Estudios cualitativos

- Benchmark
- Focus group
- Mystery shopper
- Otros



1

INTEGRACION



4

LOSE THE LOOP



Cuadros de mando a medida



- Acceso por roles
- Creación de indicadores sintéticos a medida
- Descargable en Excel y PDF



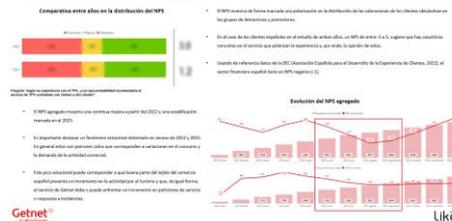
Informes humanos



By Santander

- Informes humanos: resultados y planes de acción

3. Resultados Generales (27) - Uso España



Informes con IA generativa

- Habla con tus datos
- Informes concisos y sugerencias



4

LOSE THE LOOP

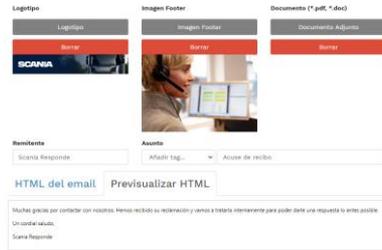


1 INTEGRACION

Auto loop



- Consultas de información solicitada
- Mensajes personalizados de respuesta



Close the loop



- Integración CRM y sistema tickets
- Gestión de reclamaciones



- Gestión de casos y métricas de cierre
- Respuestas rápidas precargadas
- Escalado de tickets
- Contacto con cliente



Hola,
Muchas gracias por darnos tu opinión.
Lamentamos que tu experiencia con nosotros no haya sido positiva.
En i-DE trabajamos día a día para ofrecerte el mejor servicio. Tu colaboración es muy importante para conseguir este objetivo.
Nos gustaría conocer más detalle del motivo de tu valoración para poder seguir mejorando.
Puedes ofrecernos más información [aquí](#)

i-DE Redes Eléctricas Integradas, S.A.U.
[Enlace web: conComos](#)
[Descarga la App en Google o App Store](#)



1

INTEGRACION



4

LOSE THE LOOP



Ayudamos a mejorar experiencias

Últimos 24 meses

- Banca: **+15 NPS**
- Industria: **+20 NPS**
- Energía: **+25 NPS**
- Seguros: **+20 NPS**
- Salud: **+6 NPS**
- E-commerce: **+10 NPS**
- Google Reviews: **+1 punto**

Experiencias WoW
Clientes felices

FINISH



Likeik
CX tools & people

Artesanos tecnológicos

VoC

VoE

A medida de tu necesidad
en cada momento

Ni más ni menos

GRACIAS 🙏