

# Cómo abordar un proyecto de impacto en CX aplicando la metodología 3P3C

Esta metodología se estructura en dos fases secuenciales y conectadas:

## IDENTIFICACIÓN DEL VALOR



1 Segmentar el cliente

2 Mapear la demanda

3 Causa raíz del contacto

4 Línea base de CX y coste

*Diagnóstico AS IS - oportunidades priorizadas*

## EJECUCIÓN DEL PROYECTO



5 rediseño operativo

6 Tecnología y IA

7 Medición del retorno

*Diseño TO BE - implantación · medición*

## FASE 1: IDENTIFICACIÓN DEL VALOR

- Para quién - segmentación de clientes en arquetipos por valor, recurrencia y canal
- Para qué - mapa de la demanda declarada, tipologías y volúmenes por canal
- Por qué - análisis de causa raíz para detectar contactos evitables y fricciones estructurales.
- Cuánto (baseline) - línea base operativa y de CX. Cuantificación del coste actual y del retorno potencial.



## FASE 2: EJECUCIÓN DEL PROYECTO

- **Cómo** - rediseño operativo de procesos, modelo de servicio y playbook documentado.
- **Cón qué** - habilitación tecnológica: automatización, IA pragmática y cuadros de mandol
- **Cuánto (impacto)** - medición del retorno real. Cierre del ciclo: AS IS - TO BE evidenciado en datos
- **Pilotaje y escalado** - implantación progresiva con pilotos reales antes del despliegue completo



**RESULTADO:** impacto medible en CX

REDUCCIÓN DE ESFUERZO DEL CLIENTE

EFICIENCIA OPERATIVA

RETORNO ECONÓMICO

FCR ↑

NPS ↑

TIEMPO DE VIDA DEL CASO ↓

COSTE POR INTERACCIÓN ↓