

Implementacion

NPS

Net Promoter Score

Mide la experiencia de tus clientes y toma decisiones basadas en datos reales.

Que es el Net Promoter Score?

El NPS mide la probabilidad de que un cliente recomiende tu marca a otros.

Se basa en una sola pregunta clave:

"Que tan probable es que recomiendes nuestra marca a un amigo o familiar?"

Escala del 0 al 10

9-10

PROMOTORES

Clientes leales que recomiendan la marca activamente.

7-8

PASIVOS

Satisfechos pero vulnerables a la competencia.

0-6

DETRACTORES

Insatisfechos. Pueden afectar la reputacion.

Objetivos del aplicativo

01

Estandarizar la medicion

Unificar todos los puntos de contacto bajo un unico sistema NPS: Segun canal de venta del cliente

02

Automatizar el envio

Integra el Core con la plataforma 360 NPS para enviar encuestas automaticamente al dia siguiente de cada transaccion o segun parametrización del cliente

03

Gestionar resultados

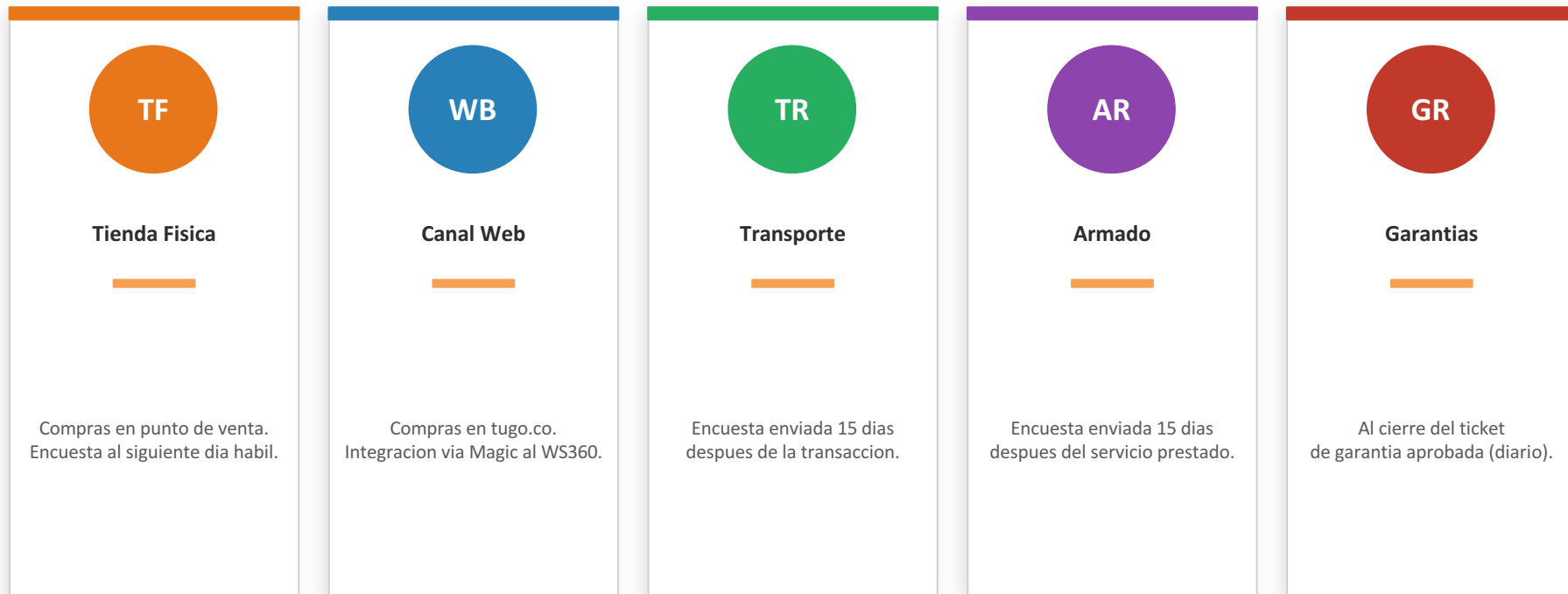
Clasificar respuestas en promotores, pasivos y detractores, y activar el outbound del equipo SAC para casos prioritarios.

04

Reporteria avanzada

Dashboards consolidados por canal de venta con historico diario y mensual para la toma de decisiones.

Caso de Éxito – Tugó – según parametrización



Arquitectura de la solucion



Flujo operativo de encuestas

Entrega de registros por canal

- 1 Cliente compra en por diferentes canales
- 2 Core envia eventos/dia al WS360 en cierre nocturno
- 3 Sistema verifica habeas data y aplica regla trimestral
- 4 Encuesta enviada al dia siguiente entre 8:00 am - 6:00 pm (Parametrizable)
- 5 Cliente responde (0-10) con motivo y comentario
- 6 SAC gestiona detractores y neutros via outbound

Datos enviados por Core al WS360 (Segun solicitud de cliente)

- Tipo y numero de documento
- Nombre del cliente
- Codigo de Canal
- Fecha de transaccion (AAAA-MM-DD)
- Monto de compra (valor neto)
- Email y telefono (mayor longitud)
- Fecha de compromiso
- Codigo campaña (Canales)
- Habeas data (S/N)

Reportes incluidos

01 Consolidado cadena

- > NPS mensual y diario (tabla + grafico)
- > Historico detractores
- > Historico promotores
- > Historico pasivos

02 Por formulario

- > NPS diario/mensual por formulario
- > Detractores por formulario
- > Promotores por formulario
- > Pasivos por formulario

03 Por canal

- > Vista de todos los canales
- > Comparativo entre canales
- > Ranking por desempeno NPS

04 Motivos

- > Clasificacion: Detractor/Pasivo/Promotor
- > Motivos y volumen de ocurrencia
- > Motivos por canal especifica

05 Comentarios

- > Comentarios por canal
- > Con calificacion del cliente
- > Gestion adicional del asesor SAC

Propuesta economica

IMPLEMENTACION

Pago unico - una sola vez

\$ [PRECIO]

+ IVA

- Desarrollo e integracion completa
- 5 formularios NPS configurados
- ETLs + motor de reglas
- Reportes parametrizados
- Capacitacion y documentacion

SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Valor mensual recurrente

\$ [PRECIO]

/ mes + IVA

- Monitoreo y estabilidad de plataforma
- Actualizaciones menores del sistema
- Soporte tecnico (SAC / Admin)
- Gestion proveedor email y SMS
- Hasta n clientes/mes incluidos

Proximos pasos

Comenzamos?

- 1 Revision y aprobacion de la propuesta
- 2 Definicion de precios y firma de contrato
- 3 Kick-off y cronograma de implementacion
- 4 Go-live y capacitacion del equipo SAC

Complemento360

complemento360.com

Expertos en CRM, integracion
y experiencia del cliente.

Contactar ahora >