

Indicadores de gestión en la experiencia del cliente

Nuestro modelo de gestión, **está enfocado en una estrategia comercial que se basa en colocar al cliente en primer lugar y en el centro del negocio, para brindarle una experiencia positiva y establecer relaciones a largo plazo**, este modelo es conocido como *Customer Centricity*.

Una de las claves para gestionar con un enfoque centrado en el cliente es escuchar la voz de cliente, Tracker GPS lo hace a través de la medición de los siguientes KPI: NPS, CSAT, ACSI, NS y FCR, los cuales nos permiten recolectar información interesante de las necesidades del cliente en sus puntos de contacto con cualquier área.

Los KPI que utilizamos en Tracker GPS son:

Indicadores de gestión en la experiencia del cliente

Net Promoter Score (NPS)	Customer Satisfaction Score (CSAT):	First Call Resolution (FCR)	Nivel de servicio
<p>Un indicador que evalúa a la empresa en función de la experiencia del cliente a lo largo de su recorrido.</p> <p>A través de una pregunta que funciona con 10 puntos disponibles, por ejemplo "Del 1 al 10 ¿qué probabilidad hay que recomiendes nuestro servicio?".</p>	<p>Métrica que se utiliza para medir el nivel de satisfacción del cliente en relación a la empresa por medio de preguntas simples y directas:</p> <ul style="list-style-type: none">• ¿Qué tan satisfecho estás con el servicio que acabas de recibir?• ¿Qué tan satisfecho estás con el tiempo de entrega de nuestro producto?• ¿Qué tan satisfecho estás con los resultados obtenidos con nuestra solución?	<p>Una métrica que se utiliza para medir la capacidad de una empresa para resolver el incidente de un cliente en el primer contacto realizado.</p> <p>las empresas con un índice alto de resolución en la primera llamada, tienen más probabilidades de retener clientes, ya que ofrecen un servicio práctico y resolutivo que promueve una buena relación entre marca y consumidor.</p>	<p>Es el porcentaje de llamadas que se responden dentro de un período determinado, este indicador es utilizado en la industria de Call Center para atender las llamadas antes de los 20 segundos, el 80% es un umbral estándar en dicha industria para contestar las llamadas.</p>

1. Net Promoter Score (NPS): es una métrica que se utiliza para medir el nivel de satisfacción del cliente con los productos o

servicios adquiridos a una empresa; así como la probabilidad de que promueva la marca a otras personas.

En las industrias...



De las compañías con un enfoque centrado en el consumidor obtienen un retorno de inversión (ROI).



De los clientes fidelizan con éxito si mantienen el enfoque con respecto a otras empresas.

Fuente: el blog de Zendesk, ¿Qué es NPS?

El NPS es una pregunta que funciona con 10 puntos disponibles, por ejemplo "Del 1 al 10 ¿qué probabilidad hay que recomiendes nuestro servicio?". Las personas que realizan esta evaluación se dividen en tres grupos diferentes:

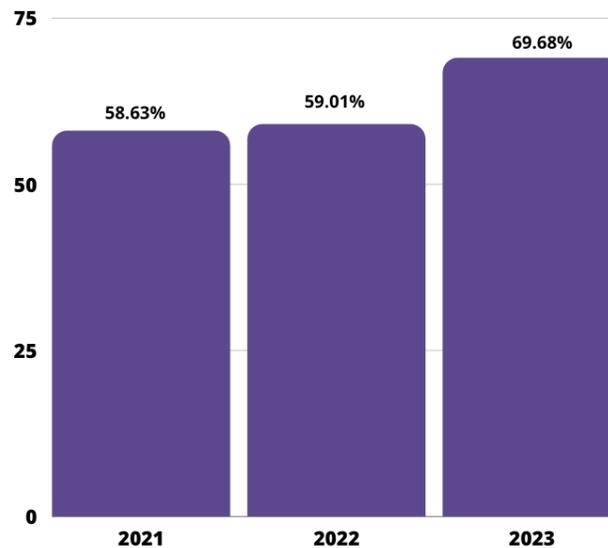
- **Detractores:** son las personas que ofrecen una calificación que va del 0 al 6. Esto indica un descontento directo con la compañía y no solo no van a recomendar tu marca, al contrario, es muy probable que se encarguen de convencer a sus amigos y familiares de no usar tus productos o servicios.
- **Pasivos:** son las personas que califican tu marca con una puntuación de 7 u 8. Esto indica que es poco probable que

recomienden tu compañía, pero tampoco van a tomar acciones negativas.

- **Promotores:** son las personas que ofrecen una calificación entre 9 y 10, lo cual indica que irán por la vida recomendando tu marca.

Fuente: Andrés Muguira en QuestionPro, Net Promoter Score: ¿Qué es y cómo calcularlo?

Índice de NPS



En Tracker GPS, nos tomamos muy en serio la satisfacción de nuestros clientes, y evaluamos este indicador mensualmente, lo que nos ayuda al mejoramiento continuo. En este sentido, el índice del NPS ha aumentado 11 puntos porcentuales respecto al año 2021 con 2023.

2. Customer Satisfaction Score (CSAT): una métrica que se utiliza para medir el nivel de satisfacción del cliente en relación a la empresa y en las diferentes etapas de su viaje.

Es decir, el CSAT se puede aplicar para analizar el servicio ofrecido, entre otros puntos de contacto con la marca.

El CSAT funciona a través de preguntas simples y directas, como:

- ¿Qué tan satisfecho estás con el servicio que acabas de recibir?
- ¿Qué tan satisfecho estás con el tiempo de entrega de nuestro producto?
- ¿Qué tan satisfecho estás con los resultados obtenidos con nuestra solución?

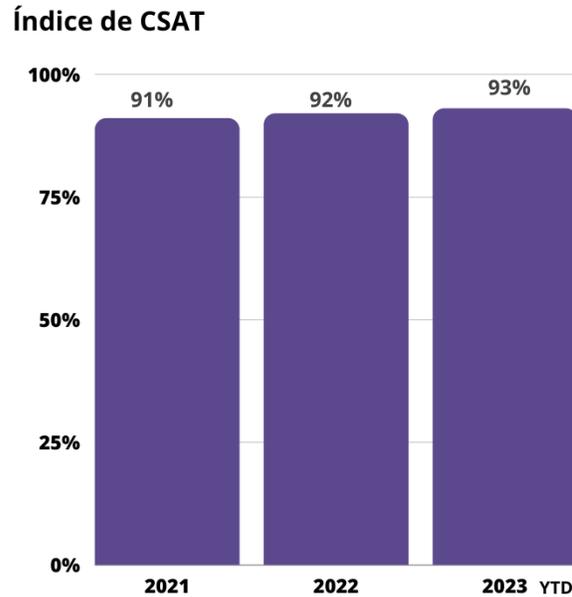
Fuente: CSAT: ¿qué es, para qué sirve y cómo calcularlo? en Blog Zendesk.

Diferencias entre NPS y CSAT



Fuente: Diferencia entre NPS y CSAT en Question Pro.

De acuerdo a la página Hubspot, en términos generales, una respuesta negativa iría del 0 al 33%; una respuesta mediana, del 34 al 66% y una positiva del 67 al 100%".



En Tracker GPS, el grado de satisfacción de nuestros clientes se ha mantenido en los últimos tres años sobre un 90%.

3. First Call Resolution (FCR): significa en español “Resolución en el primer contacto o llamada”, **es una métrica que se utiliza para medir la capacidad de una empresa para resolver el problema de un cliente en el primer contacto realizado.**

La métrica de resolución en la primera llamada debe considerarse una métrica de cuadro de mando integral porque mide la eficiencia y la eficacia.

Por ejemplo, la investigación del Grupo SQM, empresa de software de servicio al cliente, muestra que "**para una mejora del 1% en FCR, se reduce el costo operativo en un 1%**", y **para cada 1% de mejora en FCR, hay una mejora del 1% en la satisfacción del cliente**".

El FCR de acuerdo a cada industria son:

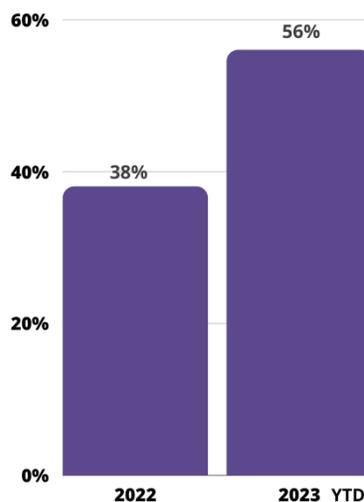
Indicadores de las industrias



En conclusión, la complejidad de las llamadas no debe usarse como excusa para no lograr un rendimiento de FCR, **Tracker GPS se encuentra en el sector de telecomunicaciones siendo el objetivo 61%**. Sin embargo, SQM considera un FCR VoC de 80% o más como un indicador estándar de clase mundial.

Fuente: SQM Group, FCR industry results

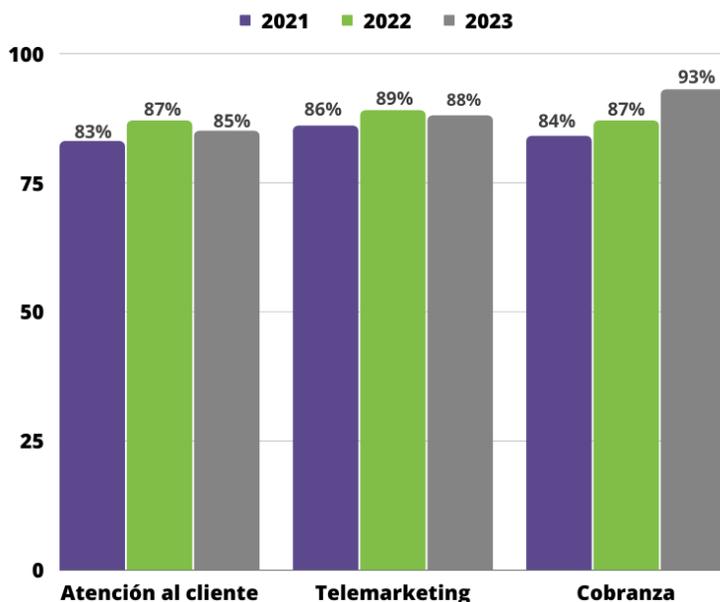
El índice FCR



“En Tracker GPS, se mide este KPI por ser uno de los que permite elevar la satisfacción de los clientes. Desde que empezamos a computar este indicador hemos mejorado 18 puntos porcentuales, en la resolución de problemas para los clientes cuando se realiza el primer contacto, estamos a 5p.p de alcanzar la primera meta del sector de telecomunicaciones.”

4. Nivel de servicio: es el porcentaje de llamadas que se responden dentro de un período determinado, este indicador es utilizado en la industria de Call Center para atender las llamadas antes de los 20 segundos, el 80% es un umbral estándar en dicha industria para contestar las llamadas.

Índice de Nivel de Servicio



En Tracker GPS, se miden diferentes categorías en los niveles de servicios, tales como: atención al cliente, telemarketing y cobranza. Este KPI se ha mantenido en cumplimiento, con el estándar de la industria, en los últimos tres años con un 80%.

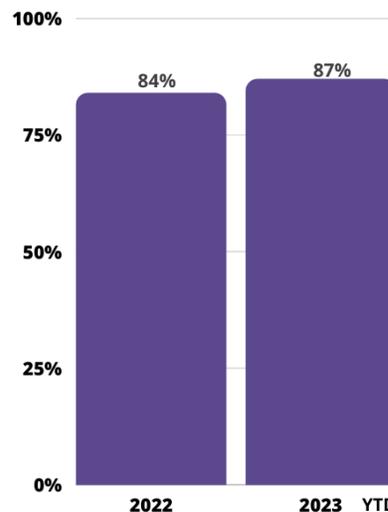
Fuente: 7 métricas de call center para medir tu atención al cliente en Blog Hubspot

5. Metodología del Índice de Satisfacción del Cliente Estadounidense (ACSI): es el único indicador económico nacional que mide la satisfacción del cliente en la economía. Este fue desarrollado **para brindar información sobre la satisfacción con la calidad de los productos y servicios disponibles para los consumidores, en términos de economía.**

El (ACSI) es un índice basado en tres valores diferentes: **expectativas del cliente, calidad percibida y valor percibido.**

En conclusión, **las expectativas del cliente evalúan lo que el cliente consideró que era el producto o servicio y lo que realmente experimentó.** Estas expectativas, pueden formarse a partir del boca a boca, de una investigación de mercado previa y de la creencia en la reputación previamente comprobada de una organización.

El índice ACSI



En Tracker GPS, en el año 2023 el indicador que mide la satisfacción del cliente en la economía se encuentra en un 87%, con tres puntos porcentuales con respecto al año anterior.

Autor: Levis Palencia, Director de Experiencia del Cliente de Tracker GPS.

Fuentes:

<https://www.zendesk.com.mx/blog/csat-customer-satisfaction-score-que-es/#:~:text=Para%20calcular%20el%20CSAT%20vamos,CSAT%20%3D%20580%20%2F%20800>

<https://www.sqmggroup.com/resources/library/blog/FCR-benchmarking-industry-results-2021>

<https://www.zendesk.com.mx/blog/fcr-resolucion-primera-llamada/#:~:text=%E2%80%9CFirst%20Call%20Resolution%E2%80%9D%20que%20significa,en%20el%20primer%20contacto%20realizado>

<https://www.questionpro.com/blog/es/net-promoter-score/>