

2^{DA EDICIÓN} CX INDEX[®]

Activa | CES

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

ces
UAI • LATAM

 **UAI**
UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ



#Quiénes nos acompañan hoy





activasite.com



ACTIVA

Hilario Chong Shing
Gerente Customer Experience
ACTIVA PERÚ



activasite.com



Claudio López Moreno
Director ejecutivo del Centro de Experiencias y Servicios CES
CES UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ





activasite.com



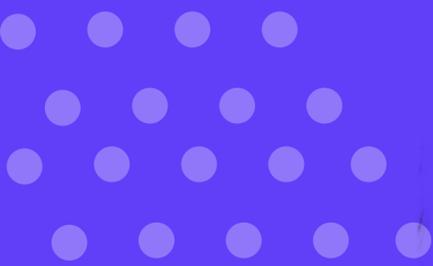
Patricio Polizzi
Director de Investigaciones del Centro de Experiencias y Servicios
CES UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ



activasite.com



Irene Sifuentes Lopez
Gerente Experiencia del Cliente
BANCO DE CREDITO BCP



activasite.com



cabify

Karen Campos Egoavil
Head of Customer Experience & Operations Perú y Ecuador
CABIFY





activasite.com



ACTIVA

Rodrigo de La Riva
Socio y Gerente Customer Experience
ACTIVA CHILE



iviasite.com



ACTIVA

Jorge Benito
Country Manager
ACTIVA PERU

#Una iniciativa de:

ACTIVA

ces
UAI • LATAM

LO QUE HACEMOS EN EL CES

FORMACIÓN

Diplomado, cursos, workshops
y certificaciones en formato
abierto e in company

INVESTIGACIÓN

Estudios e investigación
aplicada

EXTENSIÓN

Webinars abiertos y cerrados
Congreso Internacional Anual

ASESORÍA

Consultoría, desarrollo de
proyectos y mediciones

Nuestro propósito:

Co crear experiencias significativas al servicio de las personas



ACTIVA | KNOWLEDGE
FOR ACTION

CONECTAMOS LOS INSIGHTS CON LA ACCIÓN PARA APOYAR DECISIONES DE ALTO IMPACTO

Customer Experience
Marketing Intelligence
Point of Sale Audit
Insights Lab
Public Affairs

activasite.com



Presentes en:



La experiencia del cliente en Perú:

¿Quiénes son los líderes de CX en la era digital?

- 2° Edición -



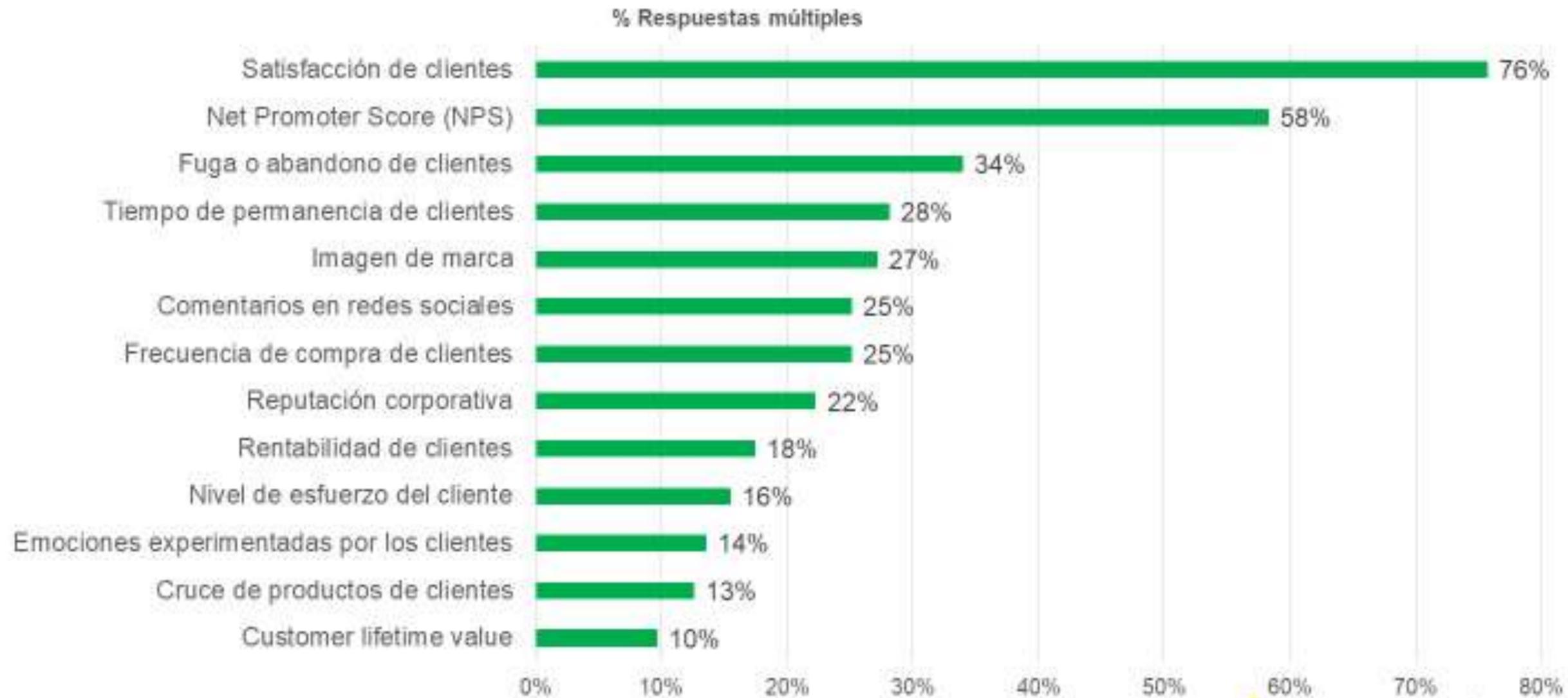
Algunas métricas para monitorear la experiencia de los clientes...

Indicadores utilizados para evaluar la experiencia de clientes

¿Cuáles de los siguientes tipos de indicadores se utilizan sistemáticamente en tu empresa para evaluar la experiencia de los clientes?

Respuesta múltiple

Base: 106 casos



ces
centro de experiencias y servicios UAI

NPS

(Dimensión Actitudinal)

CSAT

(Dimensión de Juicio Evaluativo)

SOW

(Dimensión Comportamental)



- **NPS:** En una escala del 0 al 10, donde 0 es Definitivamente no recomendaría, y 10 es Definitivamente sí recomendaría, ¿Qué tan probable es que recomiende a un familiar o amigo a (MARCA)?
- **CSAT:** En general, ¿cuán satisfecho está usted con (MARCA)?
- **SOW:** Pensando en todas las compras/pagos/usuarios que suele realizar en (CATEGORÍA), ¿cuál de las siguientes alternativas describiría mejor la situación de sus compras/pagos/usuarios respecto a... (MARCA)?

METODOLOGÍA

Diseño de investigación

Diseño cuantitativo – concluyente sobre la base de entrevistas online asistidas por computador (CAWI).

Población en estudio

Hombres y mujeres entre 18 a 65 años residentes de Lima y Ciudades de interior del país, usuarios/clientes de las (18) categorías de servicios evaluadas: farmacias, supermercados, tiendas por departamento, bancos, telefonía móvil, internet & telefonía hogar, tiendas de conveniencia, tiendas de mejoramiento del hogar, servicio de energía eléctrica, taxi por aplicativo, delivery por aplicativo, AFPs, estaciones de servicio, aerolíneas, aplicaciones de pago y transferencias), clínicas privadas, seguros y microfinancieras / cajas municipales.

Se realizó un total de 8300 evaluaciones, con la siguiente distribución:

	Frecuencias
SEXO	
Hombre	50%
Mujer	50%
ÁMBITO	
LIMA	50%
OTROS DEPARTAMENTOS	50%

	Frecuencias
EDAD	
18-30	30%
31-40	25%
41-50	20%
51-65	25%
NSE	
A	5%
B	20%
C	40%
D	35%

Diseño Muestral

Margen de error

El margen de Error Muestral es de +/- 3,1% a nivel total muestra, bajo supuestos de aleatoriedad simple, un nivel de confianza del 95% y varianza máxima de los estimadores.

Fecha de campo

Agosto / Septiembre 2022

Ranking – CXI INDEX (ACTIVA / CES): Las 18 industrias evaluadas



Farmacias



Internet & telefonía hogar



APPs de delivery



Tiendas por departamento



Tiendas de conveniencia



AFPs



Banca



Mejoramiento del hogar



Estaciones de servicio



Telefonía móvil



Servicio de energía eléctrica



APPs de pago y transferencias



Supermercados



APPs de taxis



Aerolíneas



Clínicas privadas

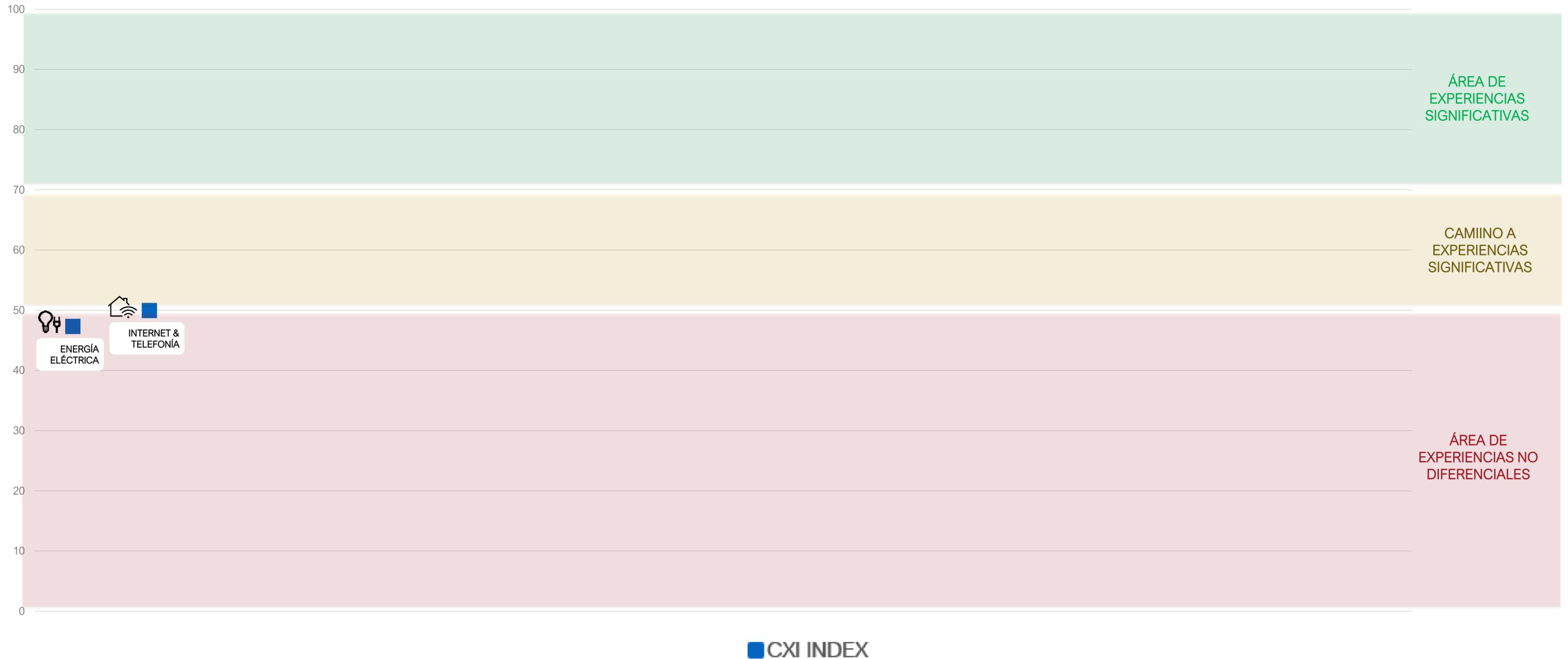


Microfinancieras / cajas municipales

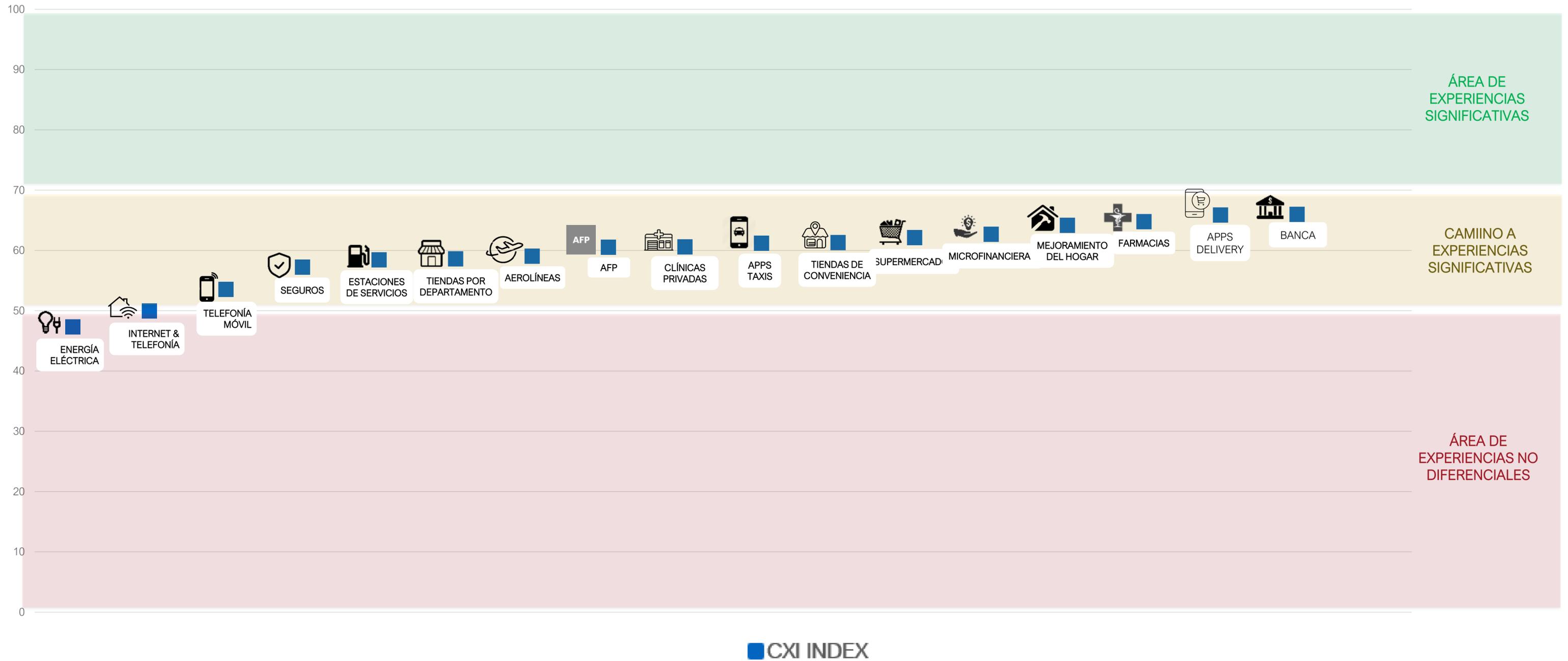


Seguros

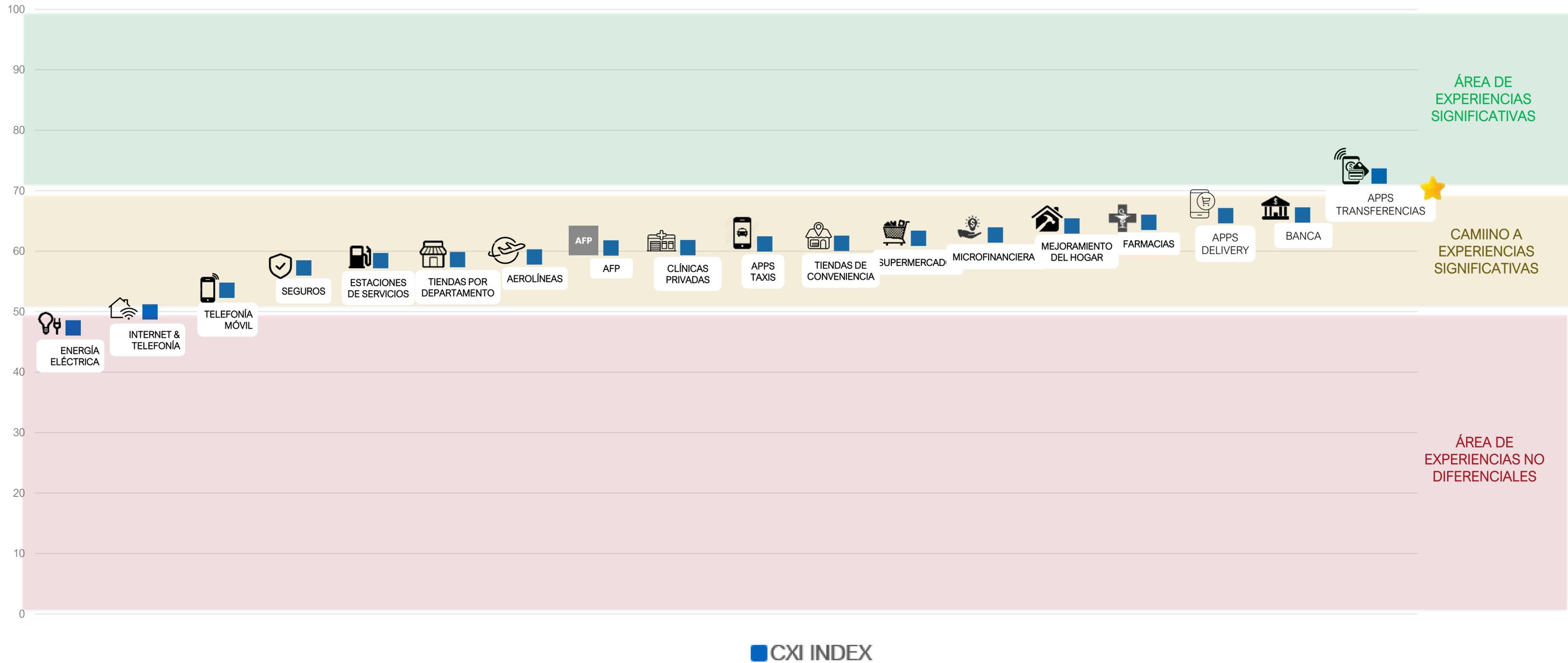
Ranking CXI INDEX (ACTIVA / CES): Resultados globales: 18 industrias



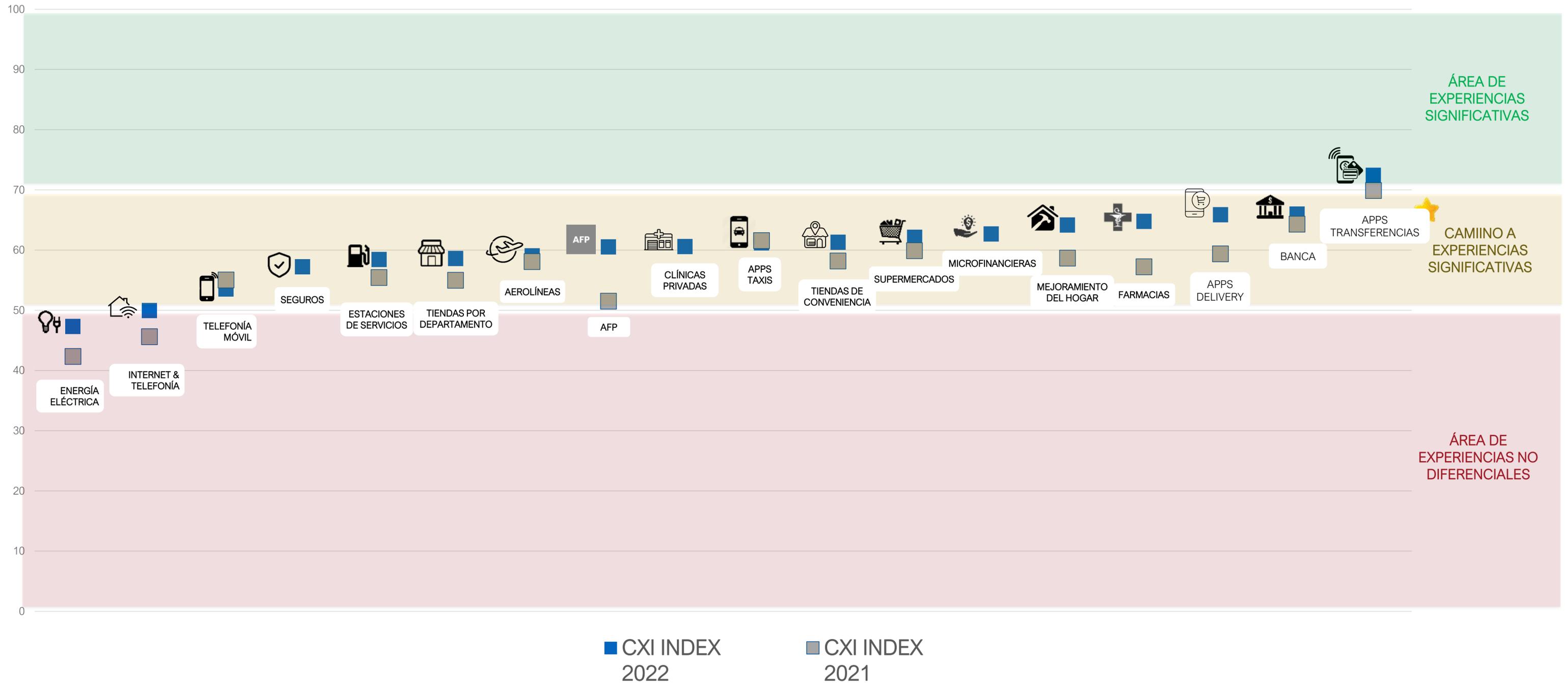
Ranking CXI INDEX (ACTIVA / CES): Resultados globales: 18 industrias



Ranking CXI INDEX (ACTIVA / CES): Resultados globales: 18 industrias



Ranking CXI INDEX (ACTIVA / CES): Resultados globales: 18 industrias



Nivel de dispersión CXI INDEX:

Resultados globales: 18 industrias (máximo y mínimos)

DISPERSIÓN ALTA

DISPERSIÓN MEDIA

DISPERSIÓN BAJA



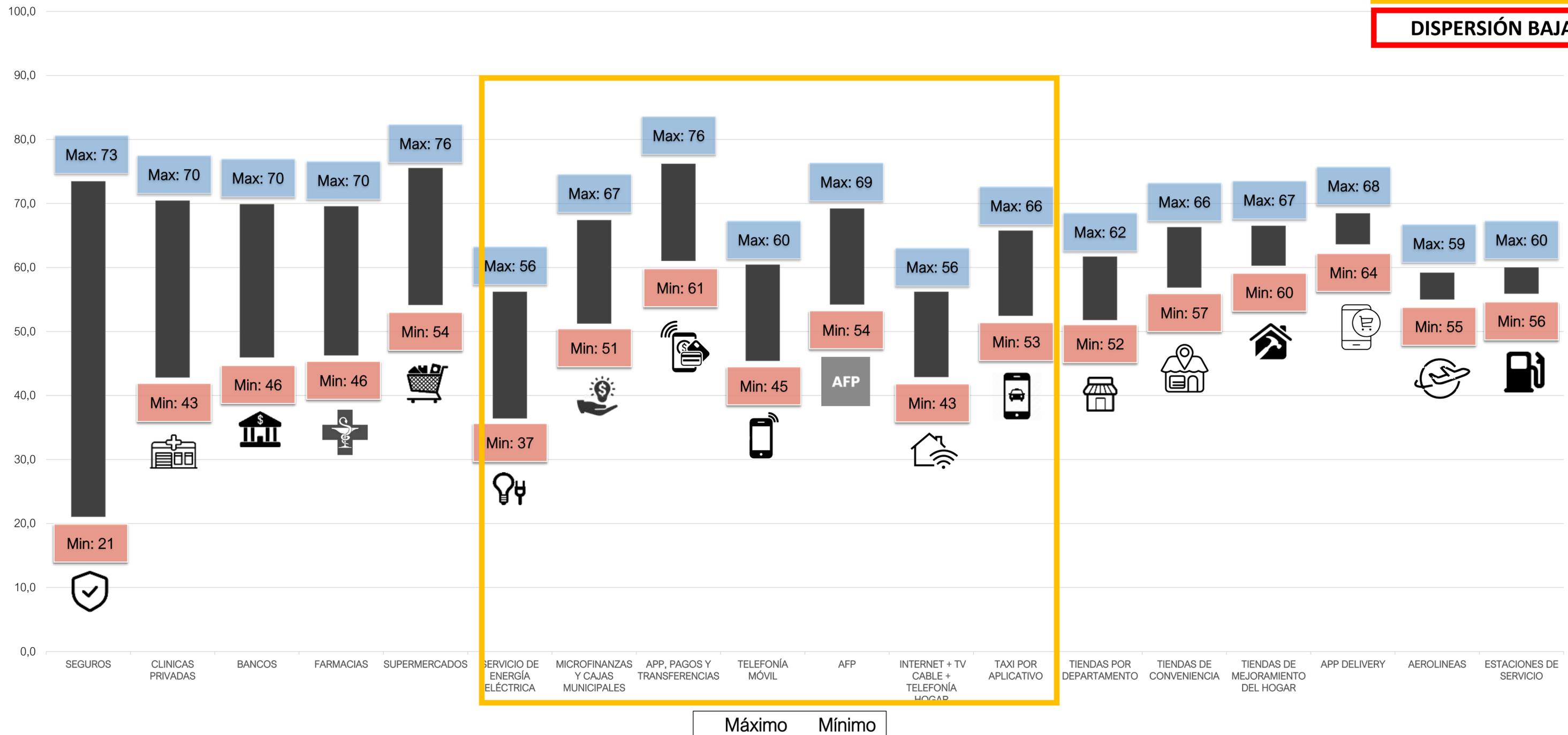
Nivel de dispersión CXI INDEX:

Resultados globales: 18 industrias (máximo y mínimos)

DISPERSIÓN ALTA

DISPERSIÓN MEDIA

DISPERSIÓN BAJA



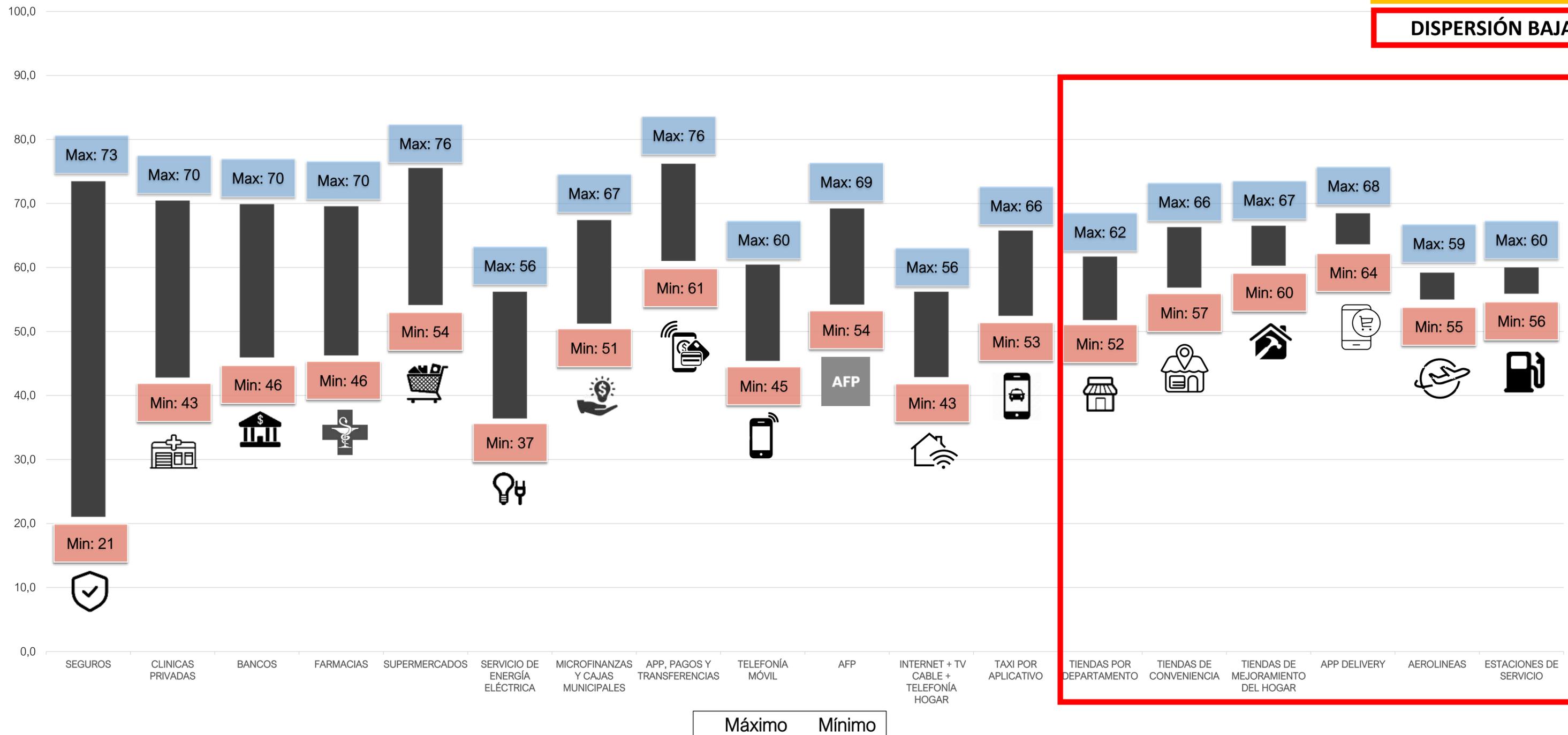
Nivel de dispersión CXI INDEX:

Resultados globales: 18 industrias (máximo y mínimos)

DISPERSIÓN ALTA

DISPERSIÓN MEDIA

DISPERSIÓN BAJA



¿Cuáles son los factores que explican la experiencia del cliente?

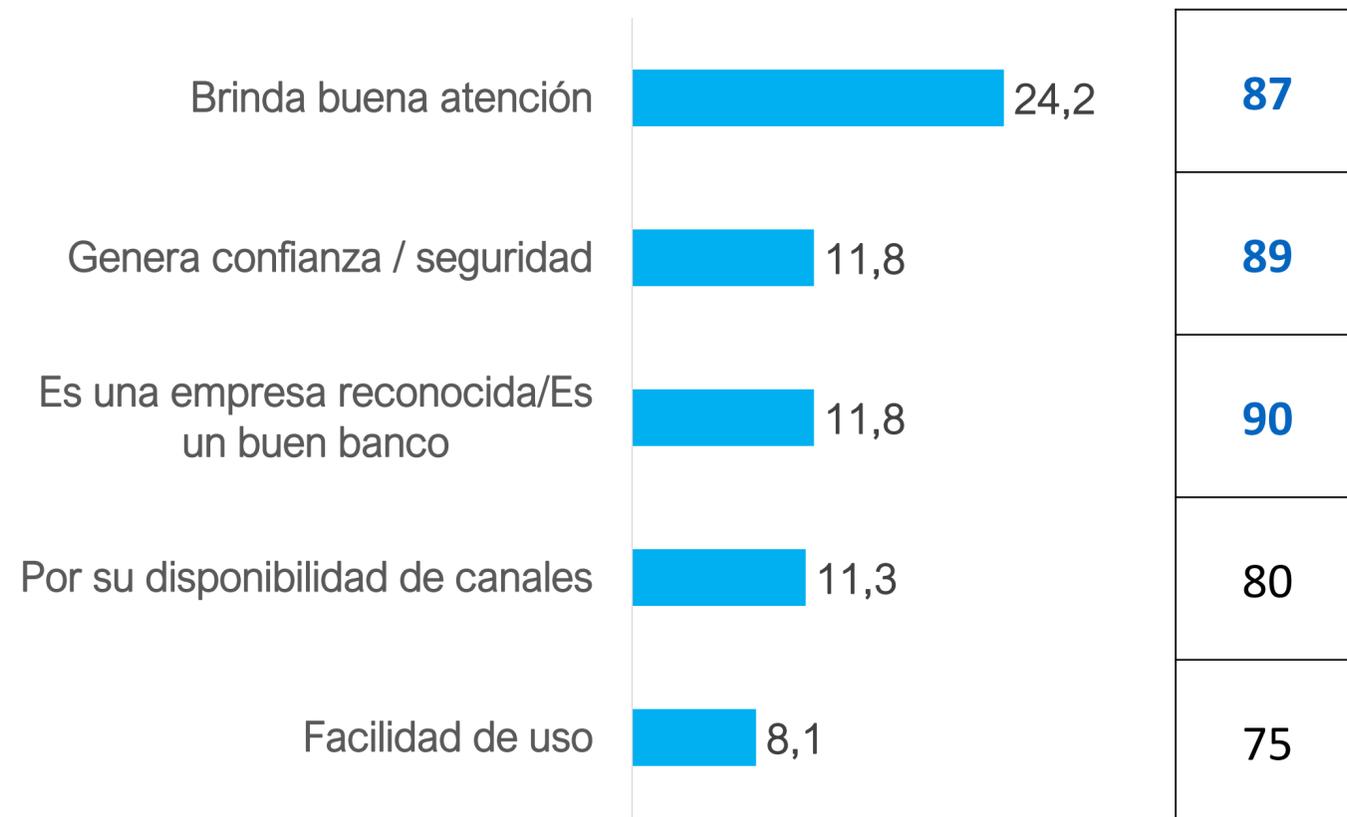
Banca

Razones de promoción y detracción: Banca

CXI Index (Promedio Banca): 66

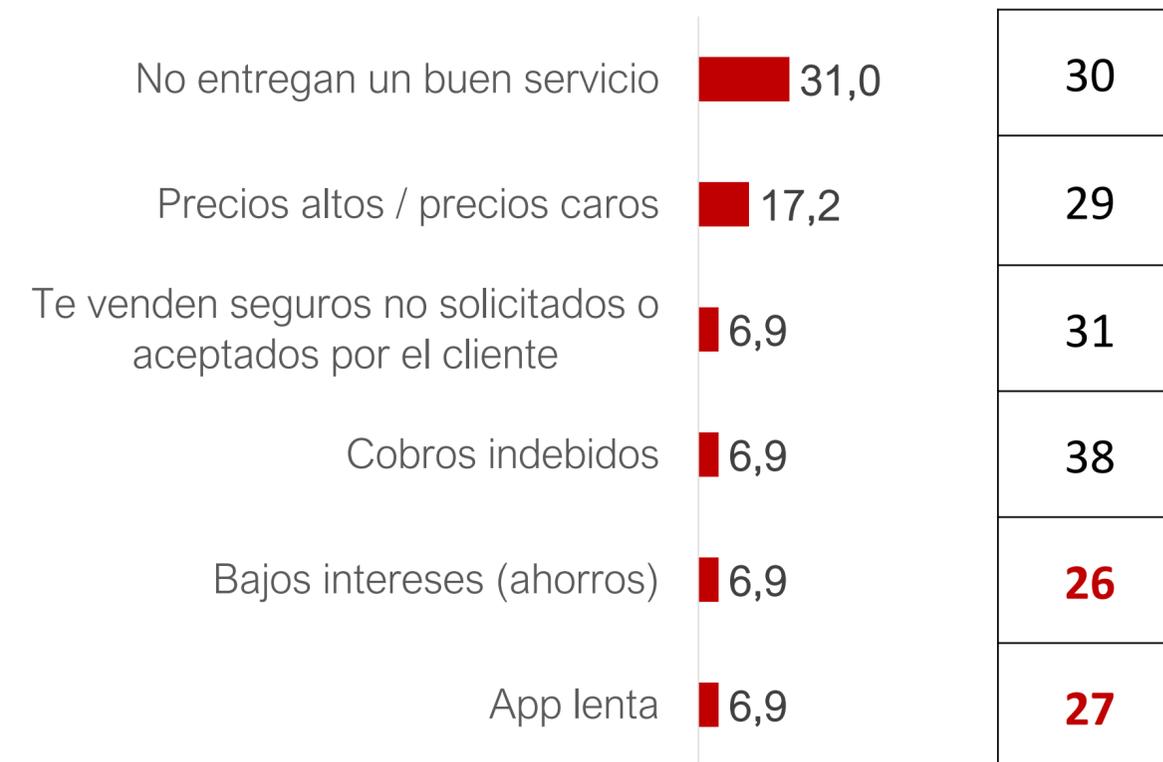
Top motivos de **Promoción**

% Menciones



Top motivos de **Detracción**

% Menciones



“
“ *Sí recomendaría el banco BCP porque es mi banco de confianza es un banco de tradición familiar confiable seguro y muy rentable.*
”
”
(Cliente BCP)

“
“ *Por su fácil accesibilidad a sus canales digitales y su buena atención al cliente de manera virtual y/o presencial.*
”
”
(Cliente BCP)

“
“ *Aplicación y pagina web fácil de usar y me parece muy seguro.*
”
”
(Cliente Interbank)

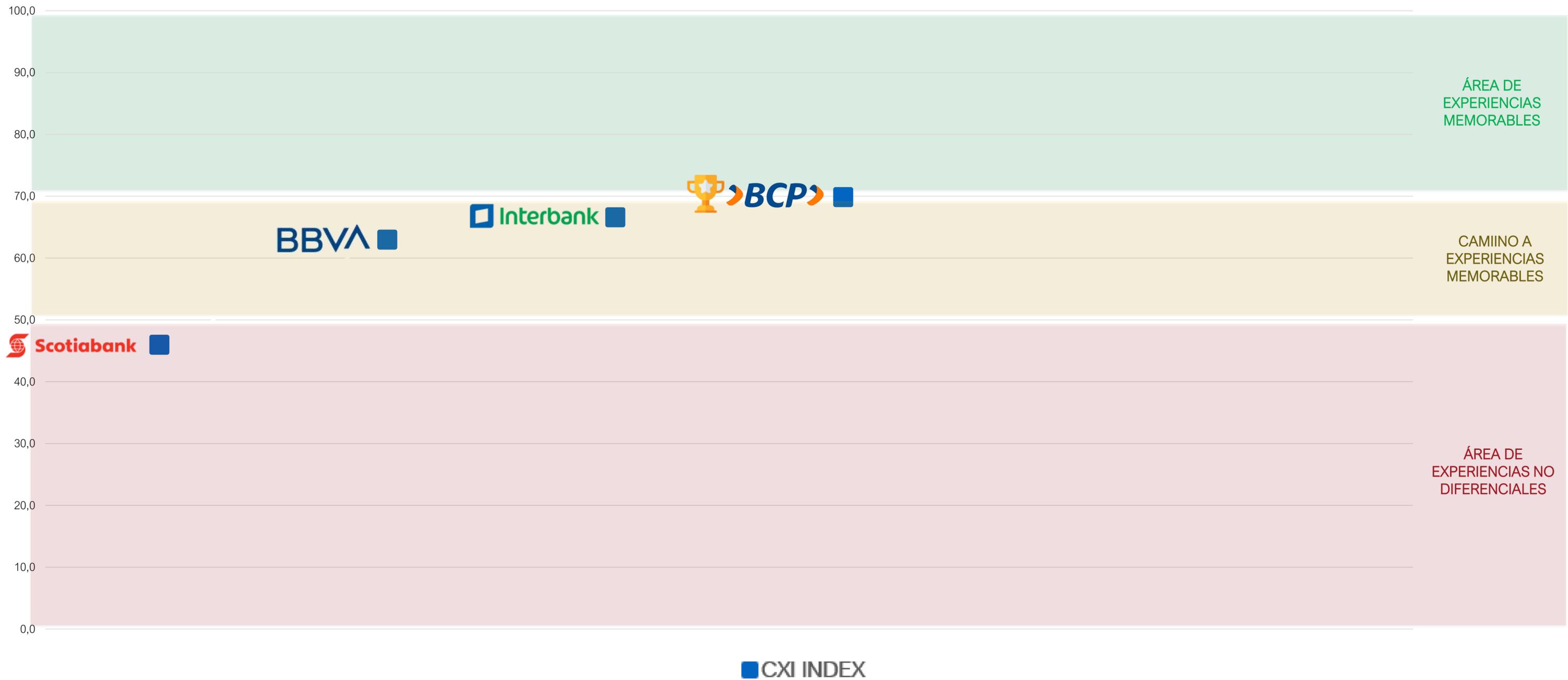
“
“ *Es el banco con el mejor aplicativo a nivel nacional, prácticamente todo lo puedo realizar virtual sin necesidad de ir a la entidad bancaria.*
”
”
(Cliente BCP)

“
“ *Tienen productos de acuerdo a cada necesidad y se preocupan por sus clientes.*
”
”
(Cliente Interbank)

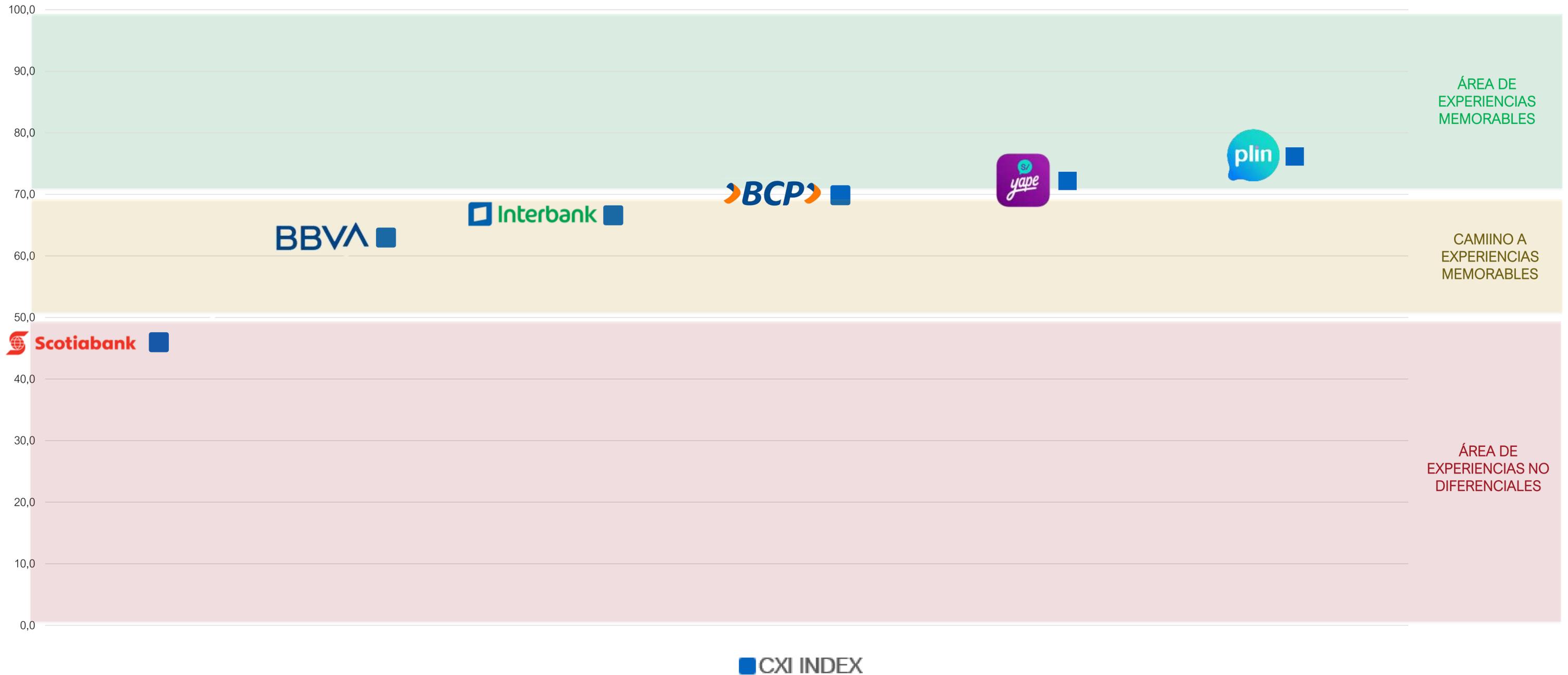
“
“ *Por su accesibilidad a monederos digitales que facilitan el pago en caso de no contar con efectivo.*
”
”
(Cliente BBVA)

P2. ¿Por qué evalúa con esa nota su disposición a recomendar a (MARCA)? (ABIERTA)

Ranking CXI INDEX: Resultados: Banca

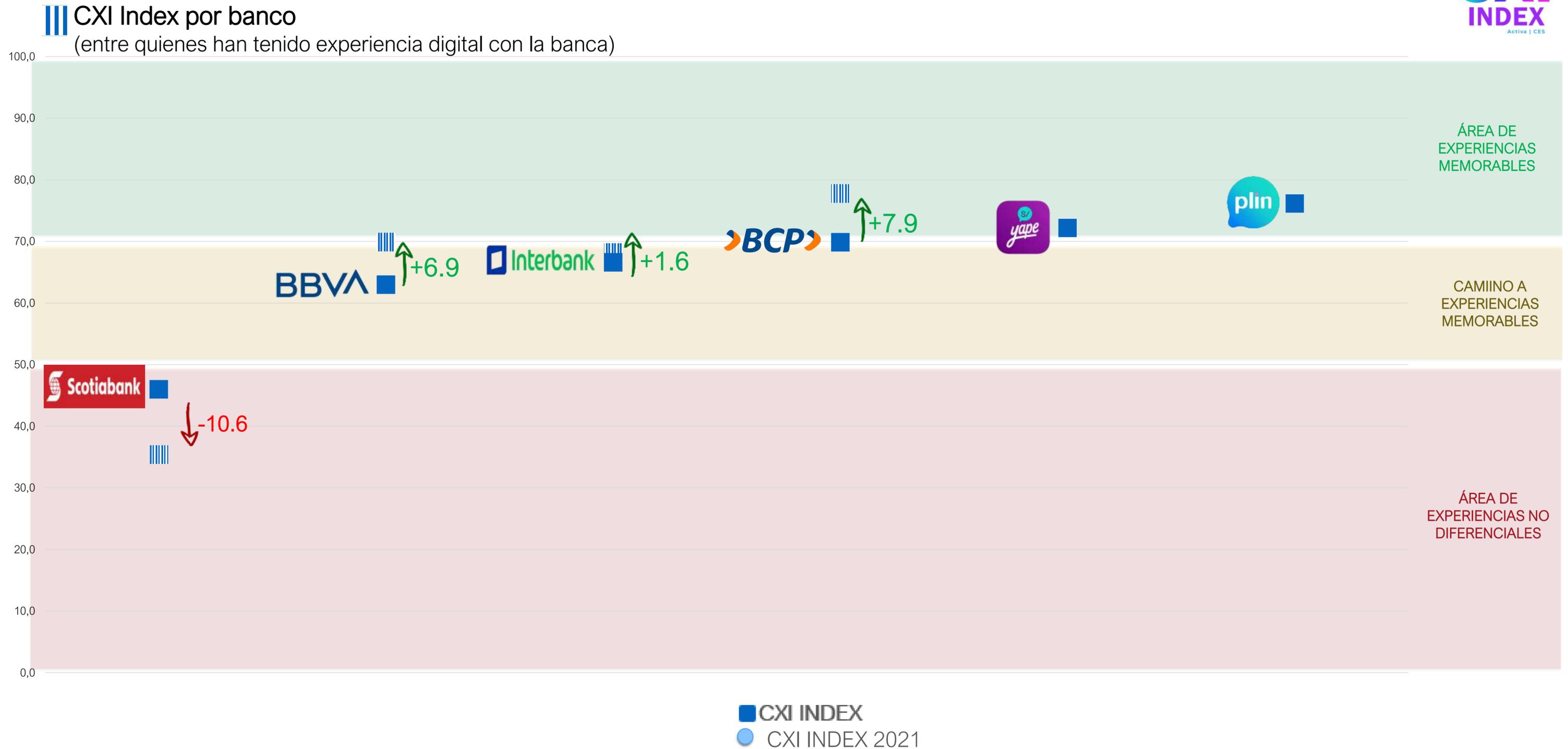


Ranking CXI INDEX: Resultados: Banca vs Aplicativos de pagos y transferencias



Ranking CXI INDEX:

Resultados: Banca vs Aplicativos de pagos y transferencias





activasite.com



Irene Sifuentes Lopez
Gerente Experiencia del Cliente
BANCO DE CREDITO BCP





DRIVERS DEL ÍNDICE

VARIABLES EXPERIENCIALES

Personalización / Empatía

Siempre se adaptan a mis gustos y preferencias

Conocen mi historia como cliente

Se preocupan por mis intereses y necesidades

Deleite

Siempre disfruto comprando sus productos o contratando sus servicios

Me agrada o resulta cómodo cuando accedo a sus productos o servicios

Trato

Siempre recibo un trato Amable

VARIABLES UTILITARIAS

Omnicanalidad

Mis interacciones a través de sus diferentes canales se integran adecuadamente

Facilidad

Es muy sencillo acceder a sus productos y servicios

Agilidad

Es muy rápido acceder a sus productos y servicios y ser atendido

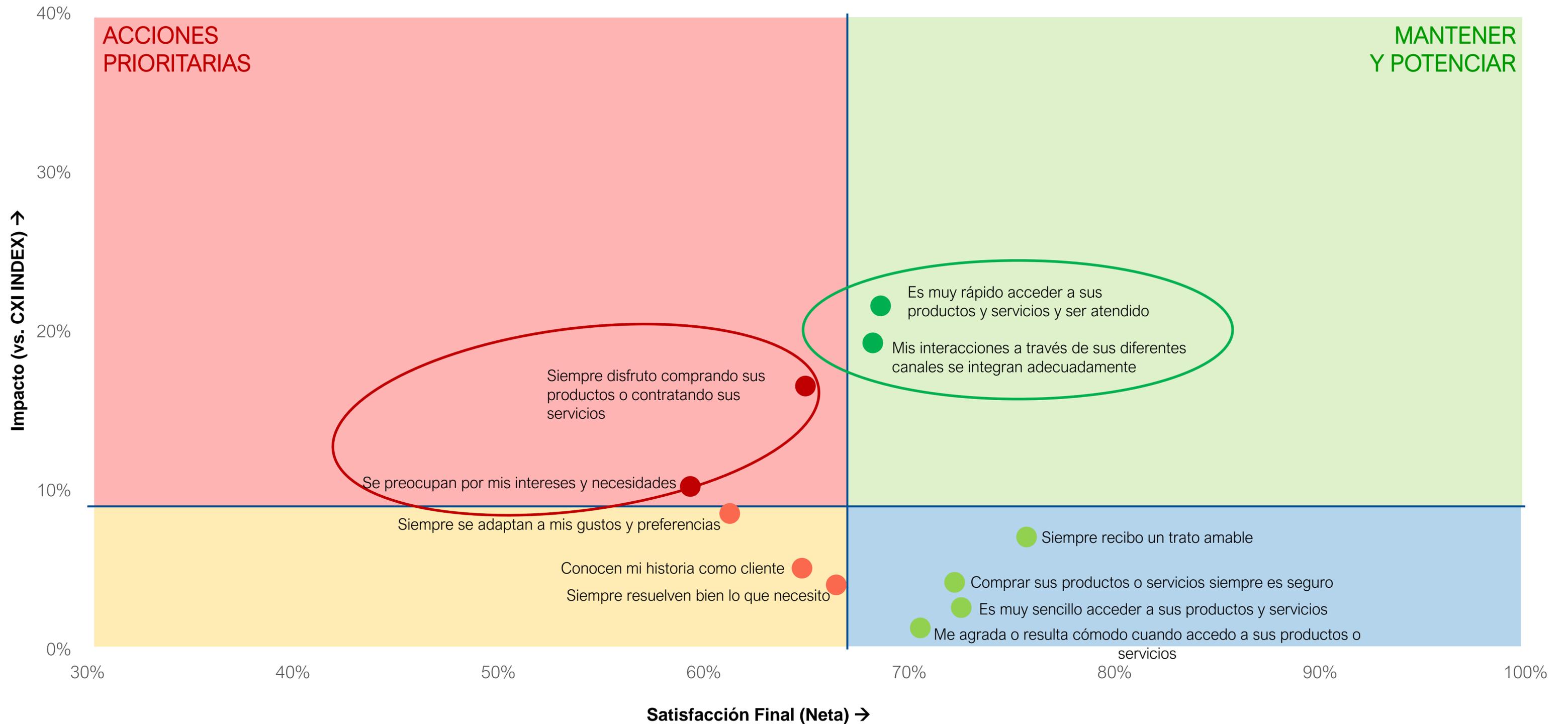
Resolutividad

Siempre resuelven bien lo que necesito

Seguridad/Control

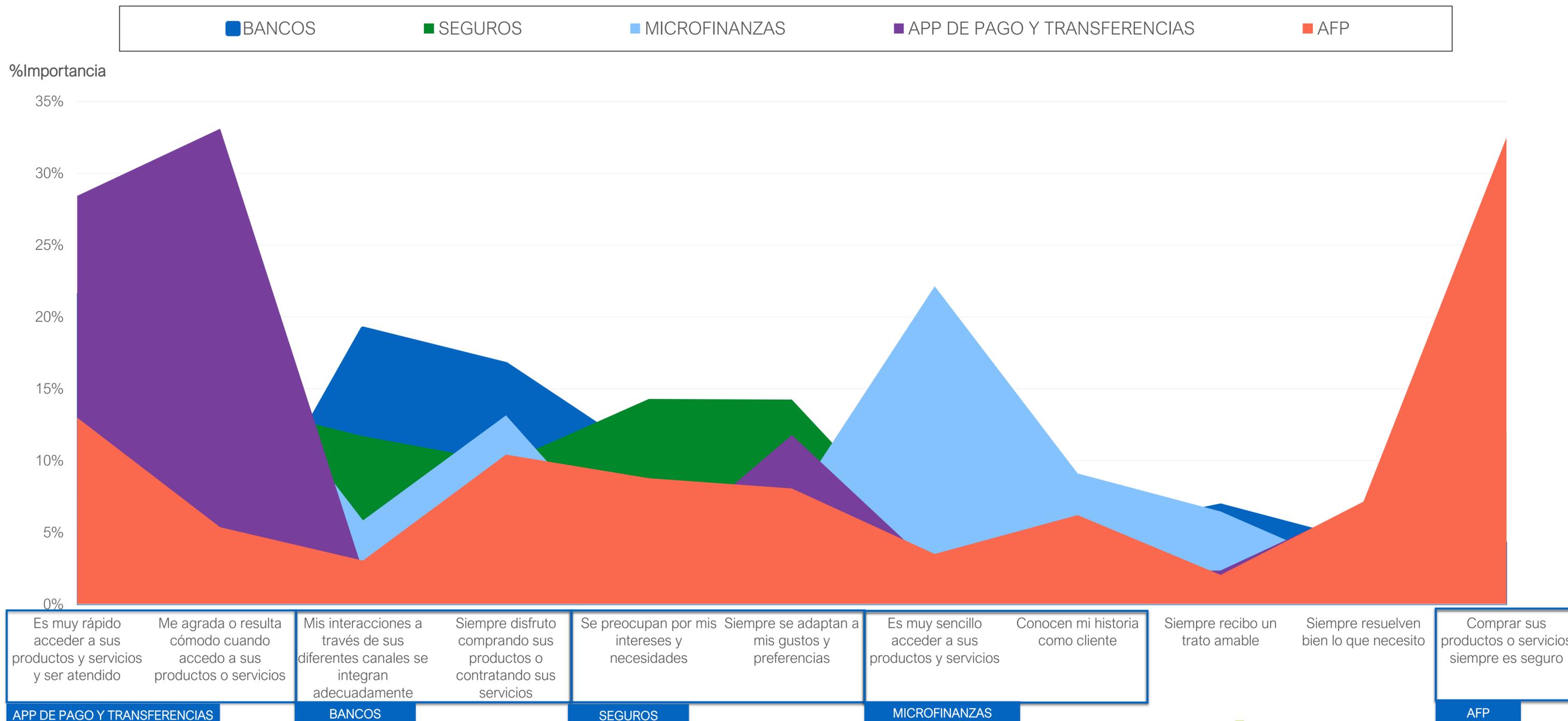
Comprar sus productos o servicios siempre es seguro

Mapa de fortalezas y debilidades: Drivers de experiencia para Banca



Drivers de experiencia

Importancia para el sector financiero



CXI Index Sub índice de experiencia digital





Patricio Polizzi
Director de Investigaciones del Centro de Experiencias y Servicios CES
UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ



¿Qué pasaría si en un futuro cercano...?

¿...la experiencia total de los clientes con las empresas esté totalmente determinada por la experiencia que viven con sus canales digitales?

¿...el creciente uso de canales digitales cambien radicalmente las expectativas de los clientes hacia el servicio que deben ofrecer las empresas?

¿...el principal factor de diferenciación de las empresas sea la experiencia que logren crear a sus clientes a través sus canales digitales?

El desafío de la experiencia digital va más allá de lo que se vive en la compra

87% de las personas califican como buena o muy buena su experiencia reciente de compra por Internet

Sin embargo, sólo un 51% de las personas califican como buena o muy buena su experiencia reciente de servicio o atención con algún canal digital de una empresa

Y además, la dispersión de las evaluaciones por tipo canal digital de atención son enormes (App: 63% vs. Chatbot: 43%)

Fuente: Estudio de Experiencias Digitales, CES UAI, 2022

ÍNDICE DE EXPERIENCIA DIGITAL

Atributos de experiencia digital



- 1 No ocurrieron errores en su funcionamiento
- 2 Pude lograr y obtener lo que necesitaba
- 3 Sentí que se protegía mi información personal
- 4 Fue fácil y simple de operar o usar
- 5 La información era exacta y clara
- 6 Fue ágil y rápido realizar lo que necesitaba
- 7 Se podía obtener orientación y ayuda si se requería
- 8 Se podía usar de manera flexible y personalizada
- 9 El diseño y apariencia me resultó atractivo

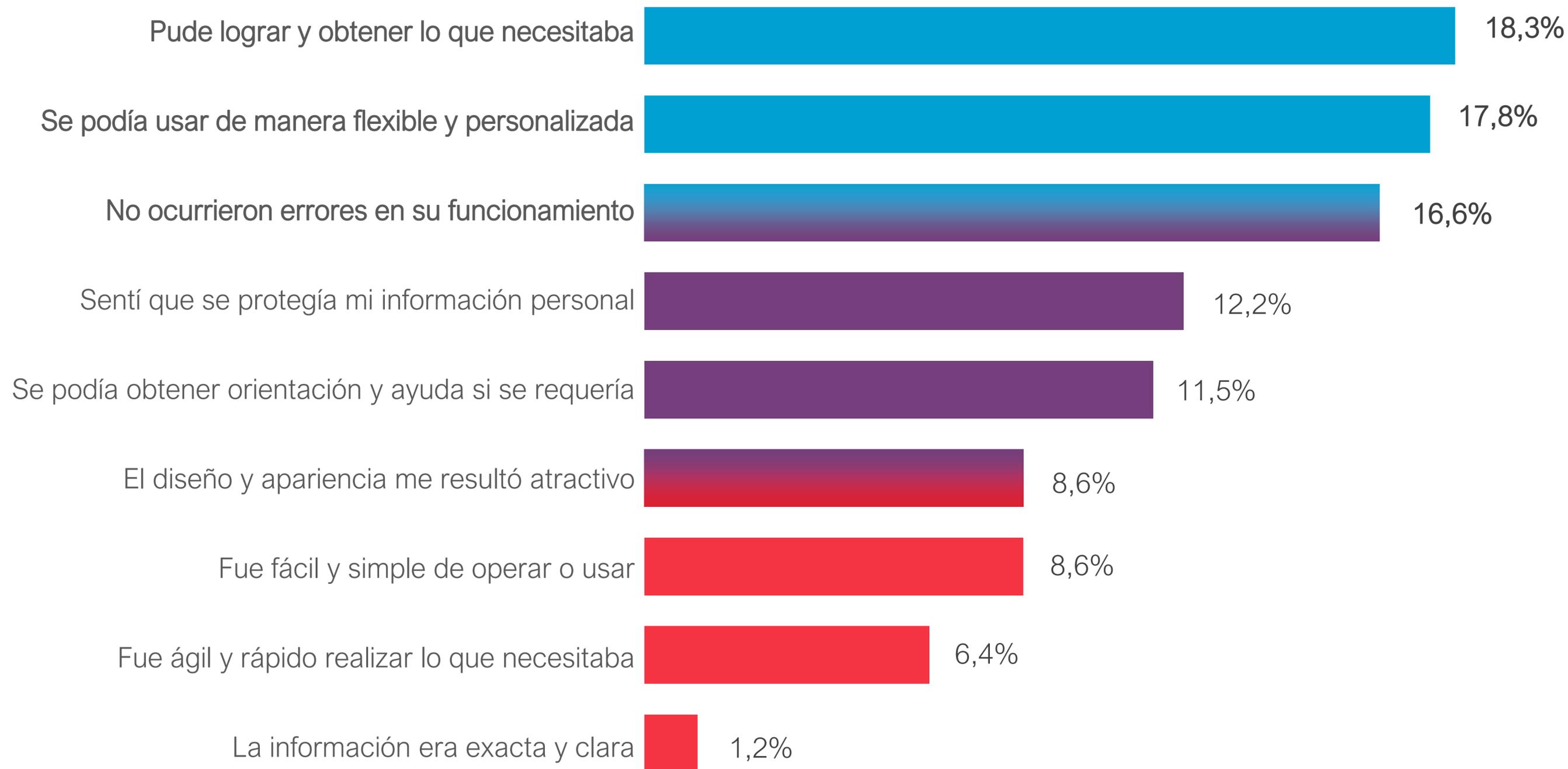


**Sub índice
de experiencia digital**

▪ PREGUNTA: (SOLO PARA QUIENES INTERACTUARON A TRAVÉS DE CANALES DIGITALES) Pensando en la experiencia que tuvo al realizar su última compra, reclamo, solicitud o consulta por (MOSTRAR CANAL DIGITAL) de (MARCA), y utilizando una escala de 1 a 5 donde 1 es muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

ÍNDICE DE EXPERIENCIA DIGITAL

Importancia de atributos de experiencia digital

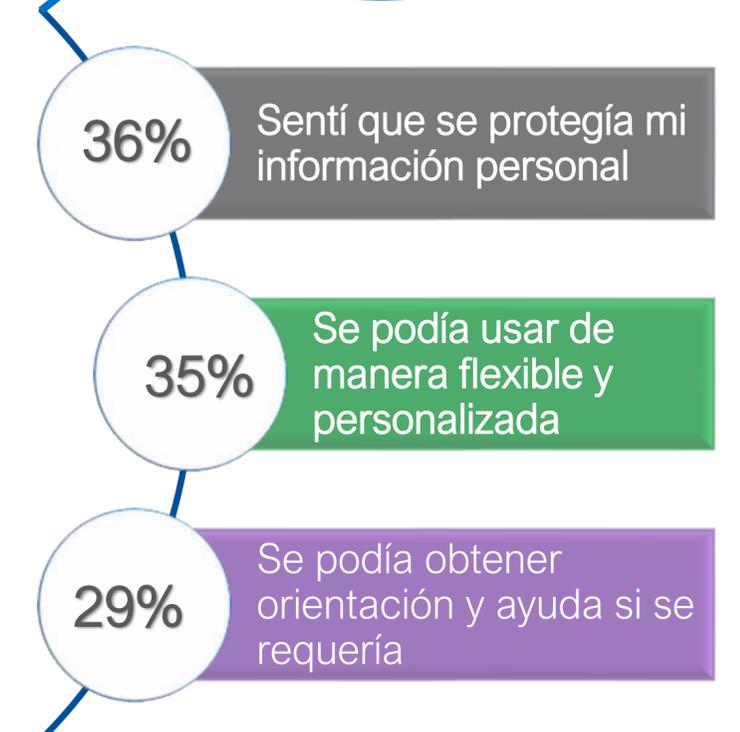
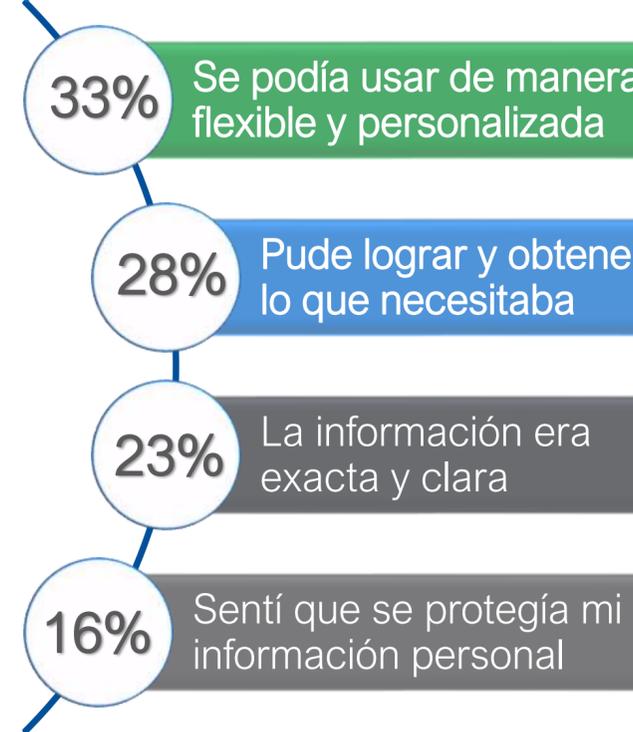
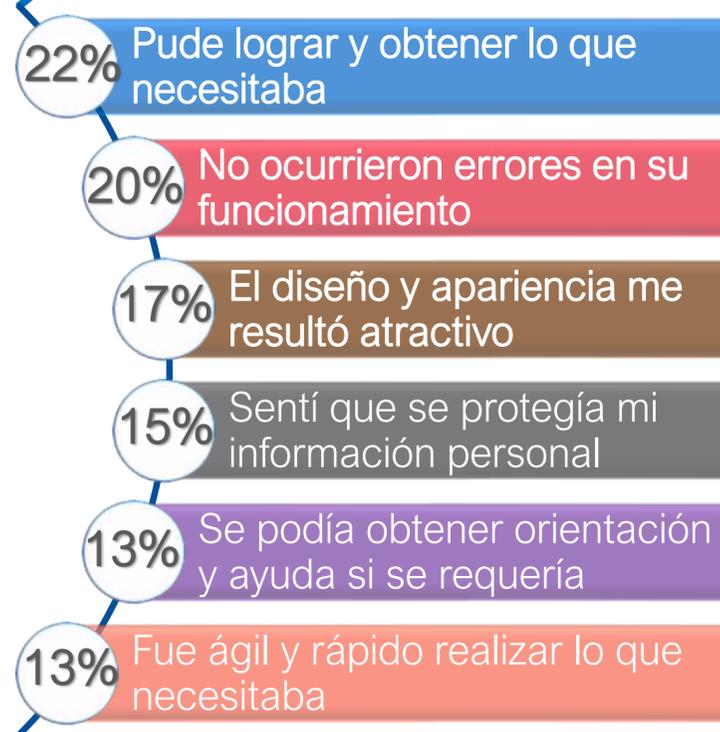


NOTA: Importancia medida por el impacto de la evaluación de atributos digitales en el CXI Index de todas las categorías

Drivers de experiencia digital

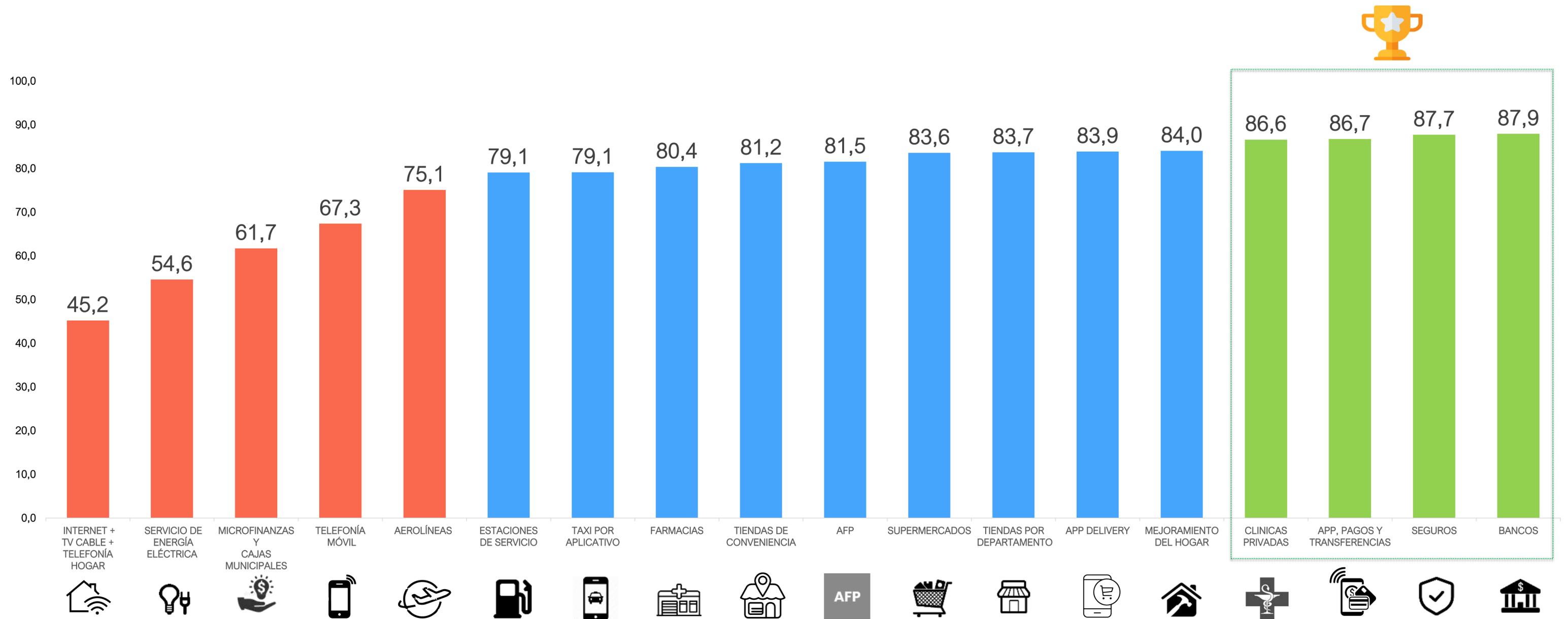
Importancia por rangos de edad

18-30 años	31-40 años	41-50 años	51-65 años
------------	------------	------------	------------



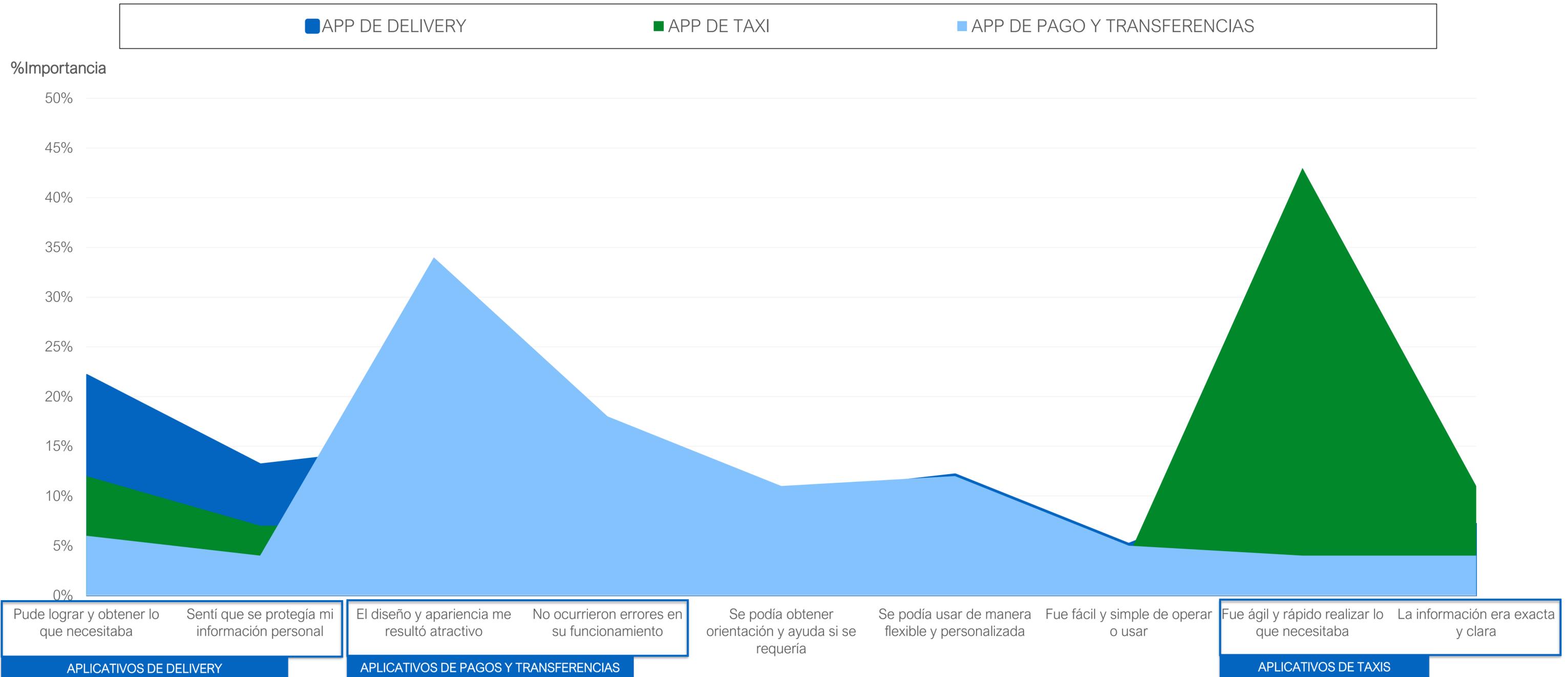
ÍNDICE DE EXPERIENCIA DIGITAL

Ranking de categorías de servicios evaluadas



Drivers de experiencia digital

Importancia para categorías que nacieron en un entorno digital



¿Cuáles son los factores que explican la experiencia del cliente?

Aplicativos de taxis

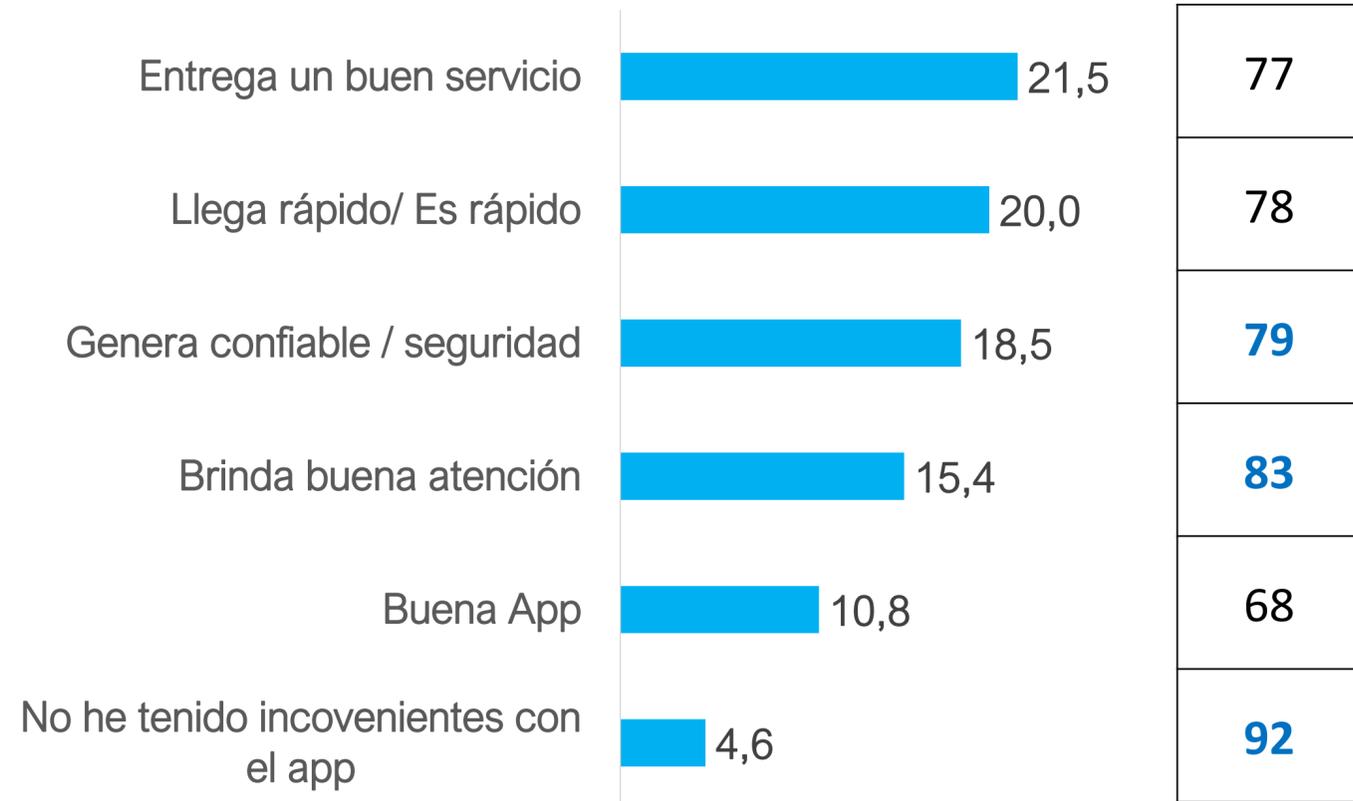


Razones de promoción y detracción: Aplicativos de Taxi

Sub índice digital (Promedio Aplicativos de Taxi): 79.1

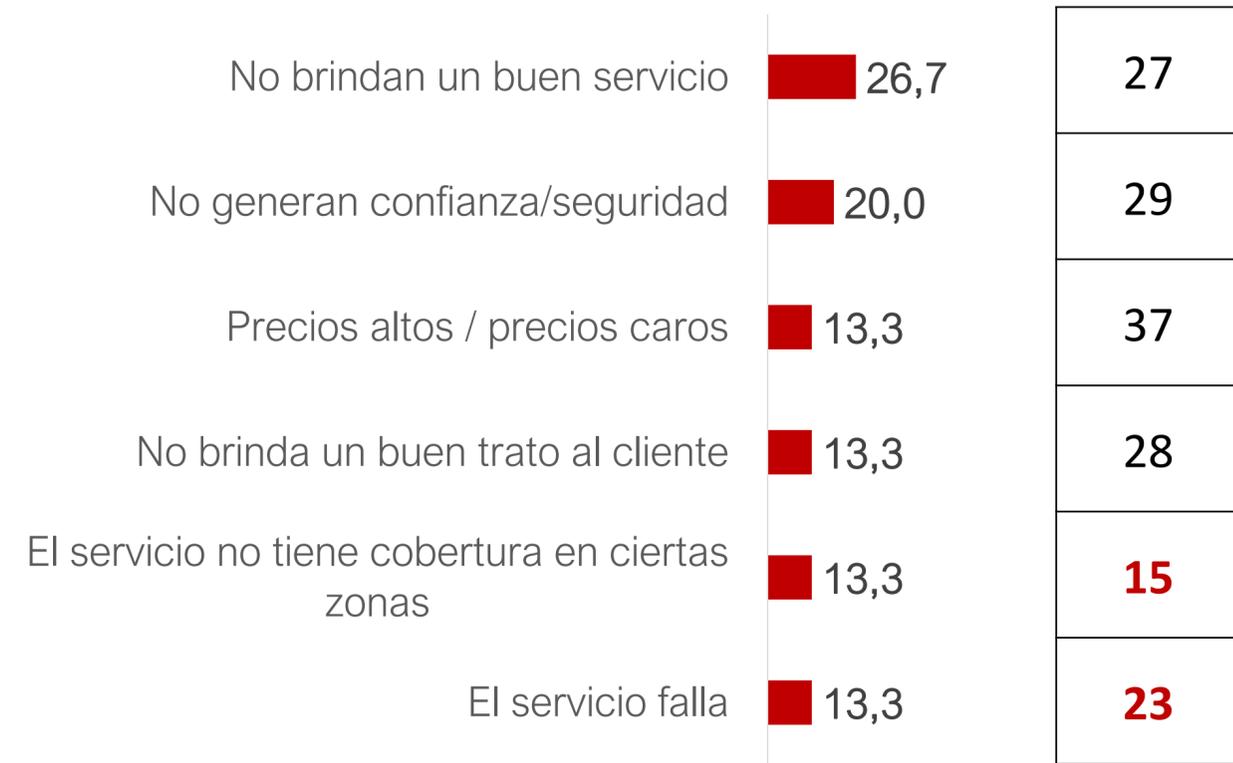
Top motivos de **Promoción**

% Menciones



Top motivos de **Detracción**

% Menciones



“ Es una buena opción para los usuarios que quieran disfrutar de un **servicio A1**.
(Uber) ”

“ Porque es mi App de confianza, siempre me lleva seguro a cualquier lado.
(Cabify) ”

“ Muy buena aplicación, los conductores muy colaboradores, hasta ahora no he tenido una mala experiencia.
(Beat) ”

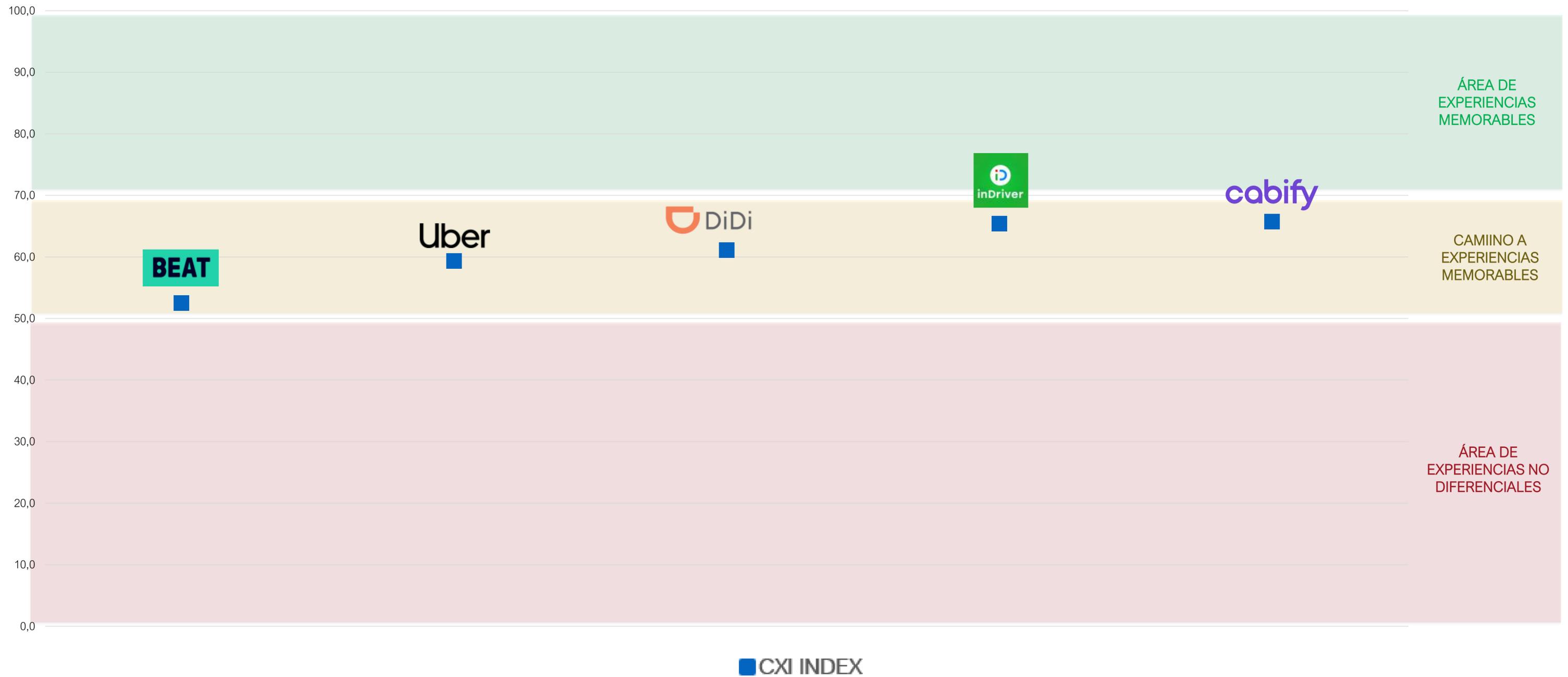
“ Son muy amables los conductores y llegan al destino rápido y seguro.
(Usuario promotor de Cabify) ”

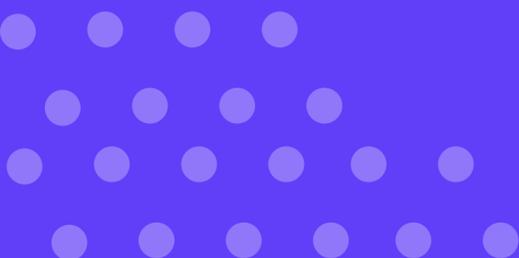
“ Es una aplicación segura y muy buena la atención, **recomiendo a todos mis amigos**.
(Cabify) ”

“ Es muy puntual al lugar de destino y los conductores son amables además me siento muy segura.
(Uber) ”

P2. ¿Por qué evalúa con esa nota SU DISPOSICIÓN A RECOMENDAR A (MARCA)? (ABIERTA)

Ranking CXI INDEX: Resultados: Aplicativos de Taxi





activasite.com



cabify

Karen Campos Egoavil
Head of Customer Experience & Operations Perú y Ecuador
CABIFY



Los líderes del CX en Perú

#PREMIACIÓN



#Categoría Seguros





1º LUGAR

Categoría

SEGUROS

Se otorga el reconocimiento a



Giannina Rospigliosi
Tribe Lead de Clientes y Segmentos

Viernes 28 de Octubre 2022, Lima, Perú



#Categoría AFP





1º LUGAR

Categoría

AFP

Se otorga el reconocimiento a



Isabel Burneo
Gerente General de Servicio al Cliente

Viernes 28 de Octubre 2022, Lima, Perú



#Categoría Tiendas de conveniencia





1º LUGAR

Categoría

TIENDAS DE CONVENIENCIA

Se otorga el reconocimiento a



Alejandro Sanitz
Gerente de Operaciones

Viernes 28 de Octubre 2022, Lima, Perú



#Categoría Aerolíneas





1º LUGAR

Categoría

AEROLÍNEAS

Se otorga el reconocimiento a



Mary Cielo Nuñez
Subgerente de Customer care de LATAM

Viernes 28 de Octubre 2022, Lima, Perú



#Categoría Micro finanzas y cajas municipales





1º LUGAR

Categoría

MICROFINANZAS Y CAJAS MUNICIPALES

Se otorga el reconocimiento a



Giovana Lozada Márquez
Gerente de Clientes y Marketing

Viernes 28 de Octubre 2022, Lima, Perú



#Categoría Tiendas por departamento





1º LUGAR

Categoría

TIENDAS POR DEPARTAMENTO

Se otorga el reconocimiento a

saga falabella

Michel Lugo
Gerente Central de Experiencia y Servicio al Cliente

Viernes 28 de Octubre 2022, Lima, Perú



#Categoría Supermercados





1º LUGAR

Categoría

SUPERMERCADOS

Se otorga el reconocimiento a



Camila Carrillo
Gerenta de Marketing y Experiencia del Cliente

Viernes 28 de Octubre 2022, Lima, Perú



#Categoría Estaciones de servicios





1º LUGAR

Categoría

ESTACIONES DE SERVICIO

Se otorga el reconocimiento a



Patricia Alcántara
Jefe de entrenamiento

Viernes 28 de Octubre 2022, Lima, Perú



#Categoría Tiendas de mejoramiento del hogar



Mención especial
Ganador - Sub índice de
experiencia digital



1º LUGAR

Categoría

TIENDAS DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR

Se otorga el reconocimiento a



Lorena Marquez
Gerente de Experiencia de Clientes

Viernes 28 de Octubre 2022, Lima, Perú



#Categoría App Delivery





1º LUGAR

Categoría

APP DELIVERY

Se otorga el reconocimiento a



Mercedes Nuñez
Head of DarkStores

Viernes 28 de Octubre 2022, Lima, Perú



#Categoría Clínicas privadas





1º LUGAR

Categoría

CLÍNICAS PRIVADAS

Se otorga el reconocimiento a



Andrea Jesús Lártiga
Jefe de Gestión Comercial y Marketing

Viernes 28 de Octubre 2022, Lima, Perú



#Categoría Telefonía móvil





1º LUGAR

Categoría

TELEFONÍA MÓVIL

Se otorga el reconocimiento a



Tuan Nguyen Chi
Vicedirector Comercial

Viernes 28 de Octubre 2022, Lima, Perú



#Categoría Servicio de energía eléctrica





1º LUGAR

Categoría

SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Se otorga el reconocimiento a



Javier Muro Rosado
Gerente General

Viernes 28 de Octubre 2022, Lima, Perú



#Categoría Bancos





1º LUGAR

Categoría

BANCOS

Se otorga el reconocimiento a



Irene Sifuentes
Gerente de experiencia del cliente

Viernes 28 de Octubre 2022, Lima, Perú



#Categoría Taxi por aplicativo





1º LUGAR

Categoría

TAXI POR APLICATIVO

Se otorga el reconocimiento a

cabify

Karen Campos
Head of Customer Operations

Viernes 28 de Octubre 2022, Lima, Perú



#Categoría Internet + TV cable + Telefonía del hogar





1º LUGAR

Categoría

INTERNET + TV CABLE + TELEFONÍA HOGAR

Se otorga el reconocimiento a

Claro!

Jose Miguel Espinosa
Gerente de imagen

Viernes 28 de Octubre 2022, Lima, Perú



#Categoría Farmacias





1º LUGAR

Categoría

FARMACIAS

Se otorga el reconocimiento a



Derly Ramos
Servicio al cliente

Viernes 28 de Octubre 2022, Lima, Perú



#Categoría App, pagos y transferencias





1º LUGAR

Categoría

APP, PAGOS Y TRANSFERENCIAS

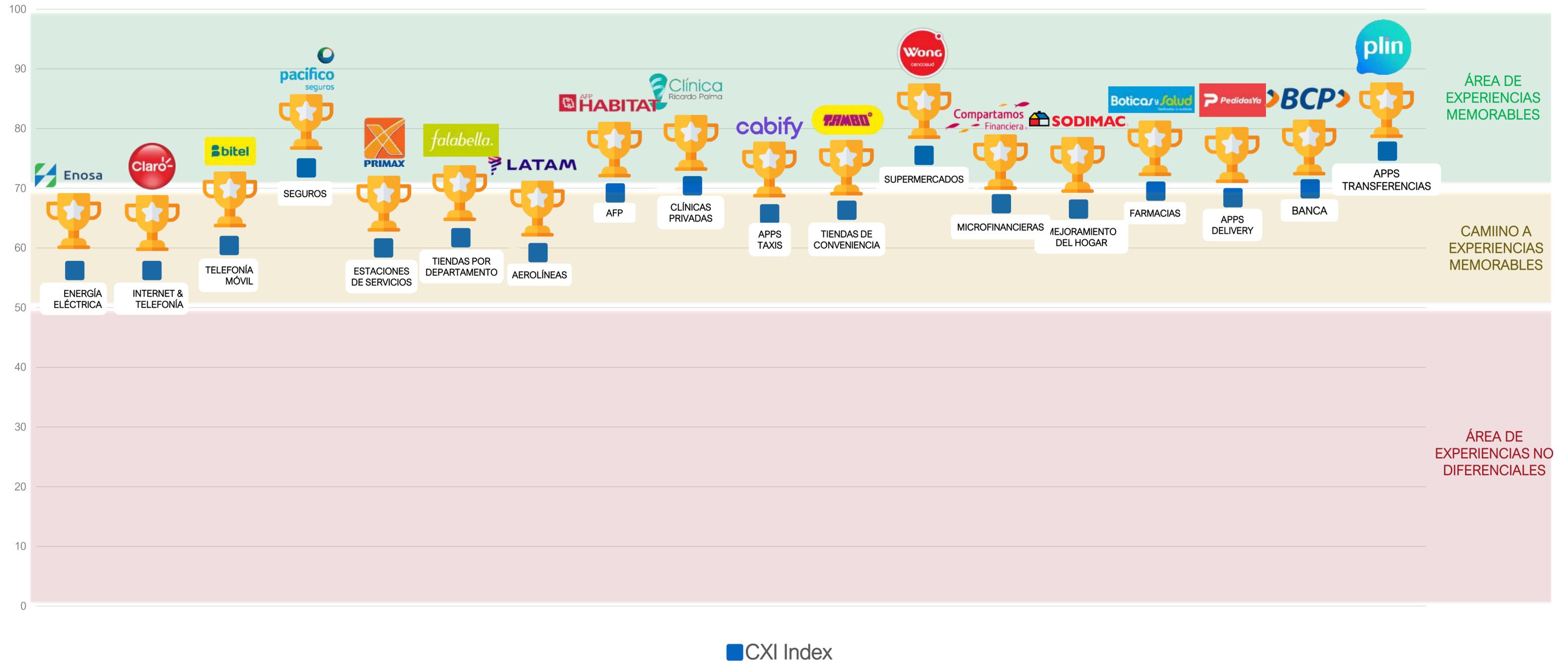
Se otorga el reconocimiento a



Gonzalo Pantoja
Product Owner - PLIN @ Interbank

Viernes 28 de Octubre 2022, Lima, Perú

Ranking CXI INDEX (ACTIVA / CES): Resultados globales: 18 industrias





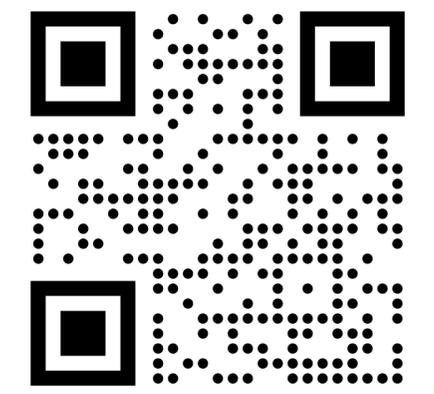
8° CONGRESO INTERNACIONAL
EXPERIENCIA DE CLIENTES
workshops y conferencias

Transformación de organizaciones

INVITAN:



SPONSORS:



INSCRIPCIONES AQUÍ



ACTIVA | KNOWLEDGE
FOR ACTION

PRÓXIMAS ACTIVIDADES CONJUNTAS

CONFERENCIA CX EN PERÚ

Noviembre – Diciembre 2022 FORMATO PRESENCIAL
Jornada con 4 charlas dirigidas por especialistas sobre temas sobre gestión de CX, tendencias y desafíos para las empresas.
CES UAI – ACTIVA PERÚ

PROGRAMA ESPECIALIZACION EN CX

1ER SEMESTRE 2023 FORMATO BLENDED
Capacitación con foco en empresas del Perú para revisar temas asociados a la gestión moderna del cx y los impactos de la medición en los procesos de diseño y mejora de la experiencia de clientes.
CES UAI – ACTIVA CHILE - ACTIVA PERÚ

