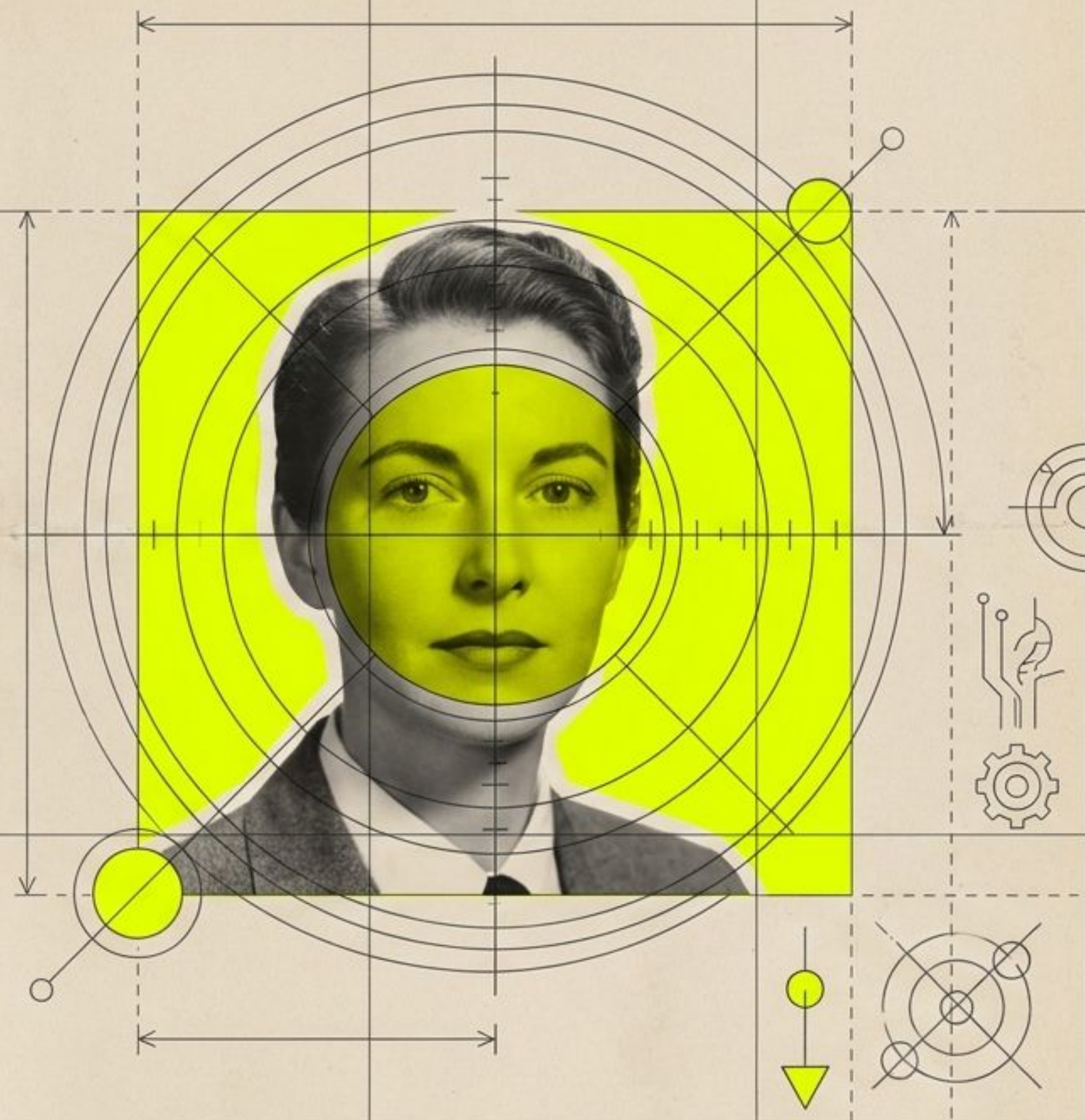


00 // INICIO

La Arquitectura de la Inteligencia en CX

El tablero de medición que toda empresa debería tener.



Medir solo NPS no es gestionar CX.

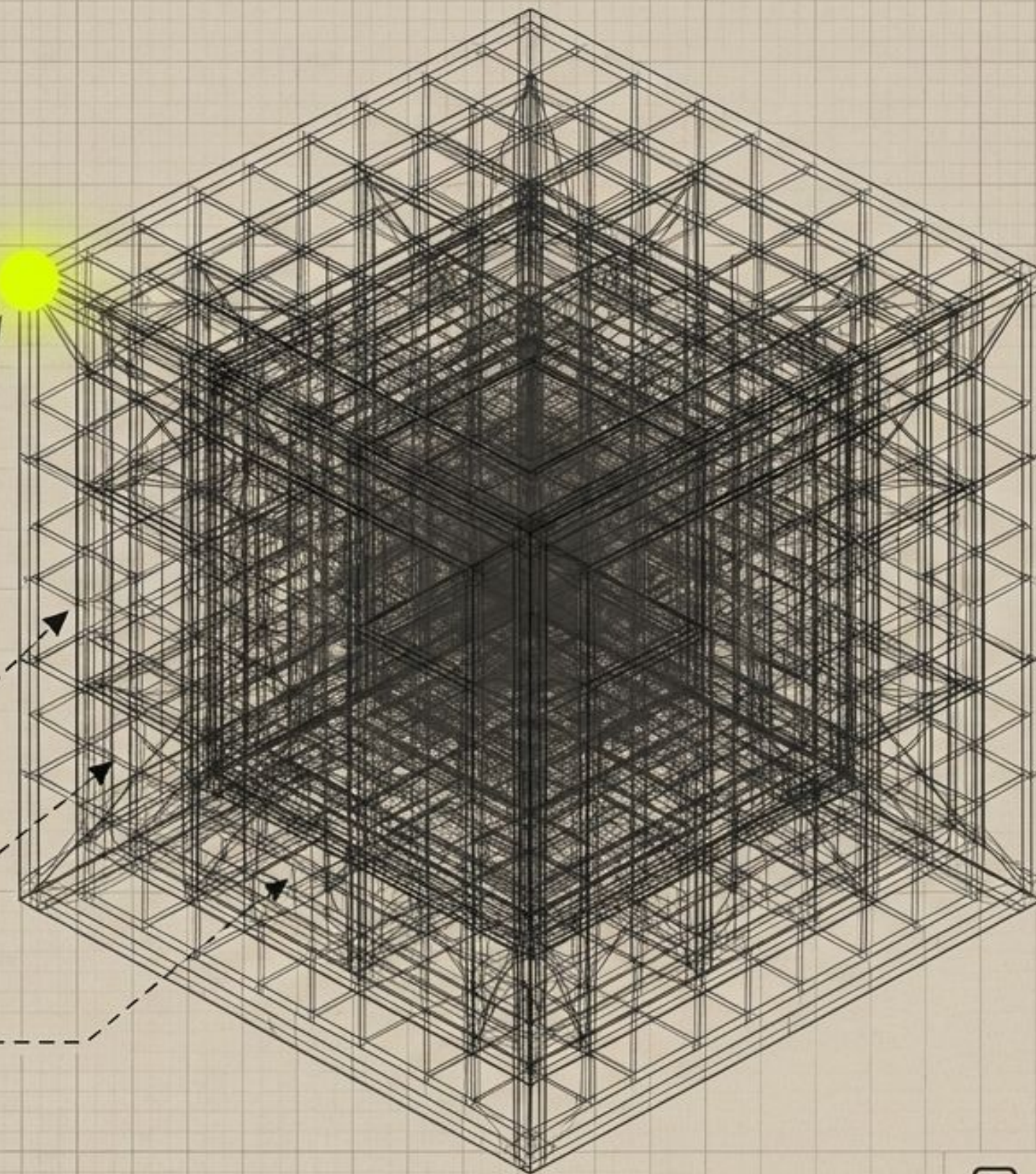
Es hacerse una sola
pregunta y creer que
ya sabés todo.

Fig. 1: NPS
(La Fachada)

Fig. 2: ?

Fig. 3: ?

Fig. 4: ?



Una medición madura de CX se organiza en 4 niveles.

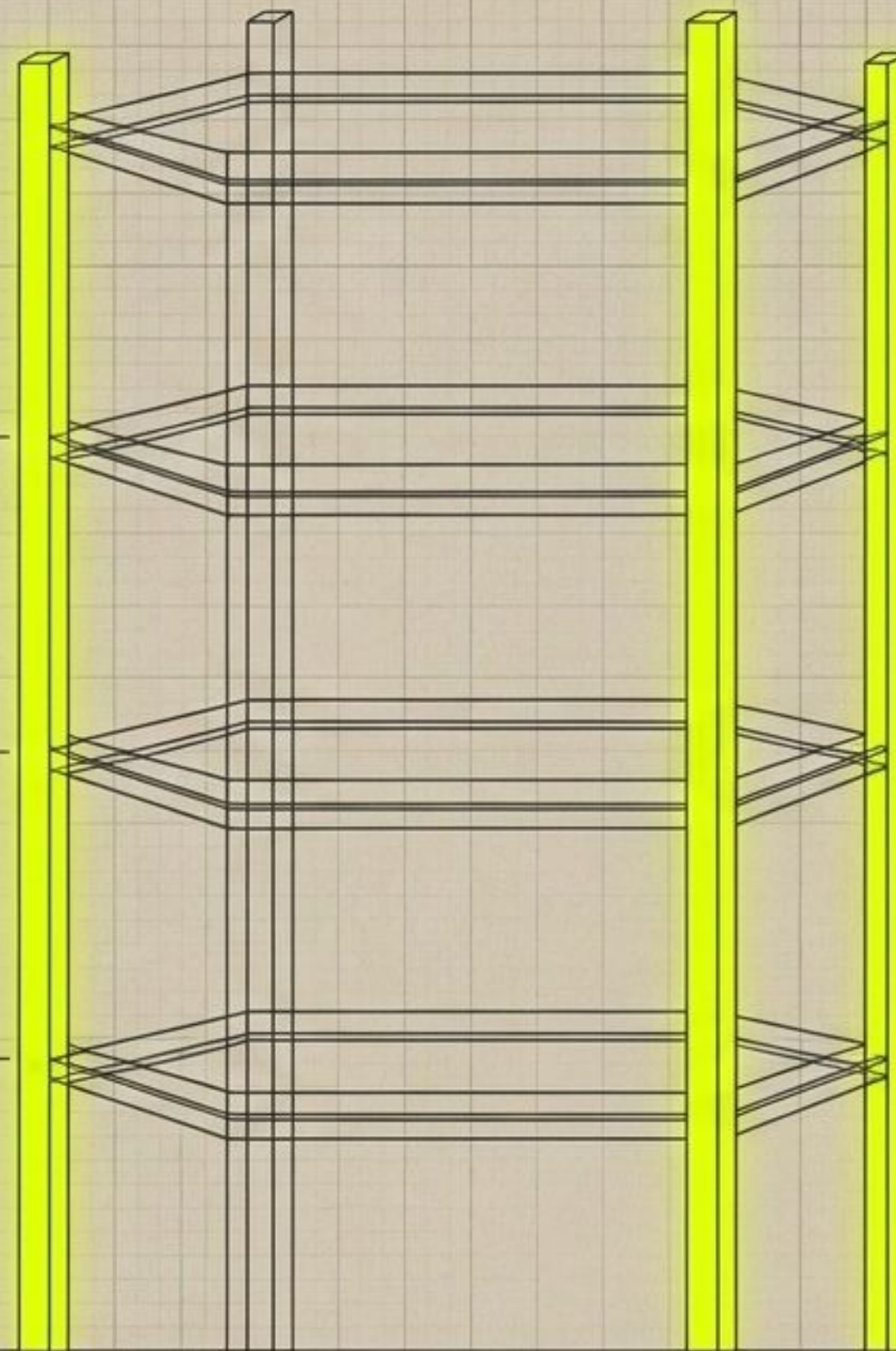
Cada uno responde una
pregunta diferente.
Ninguno reemplaza al otro.

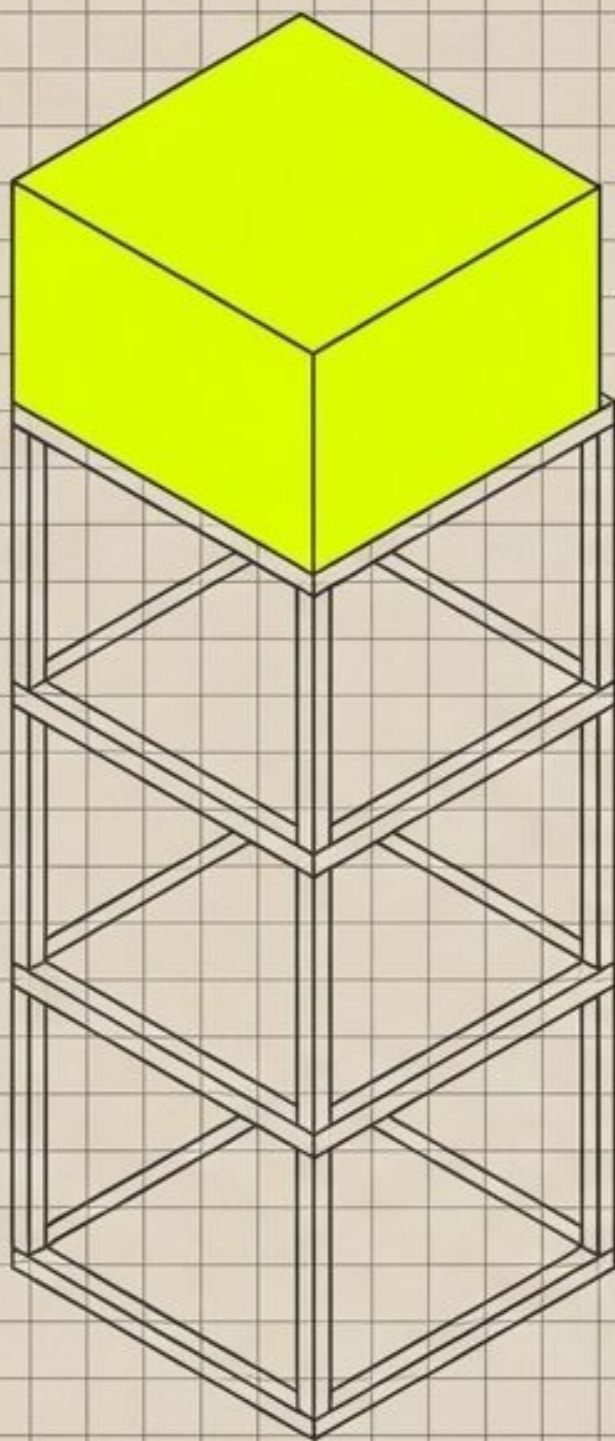
NIVEL 01:
Experiencia –
¿Cómo se siente el
cliente?

NIVEL 02:
Operación –
¿Qué pasa adentro?

NIVEL 03:
Negocio –
¿Qué impacto tiene?

NIVEL 04:
Estrategia –
¿Qué valor genera?





You Are Here

NIVEL 01

Experiencia del Cliente

¿Cómo se siente el cliente?



NPS: Lealtad y vínculo emocional con la marca.



CSAT: Satisfacción en cada interacción concreta.

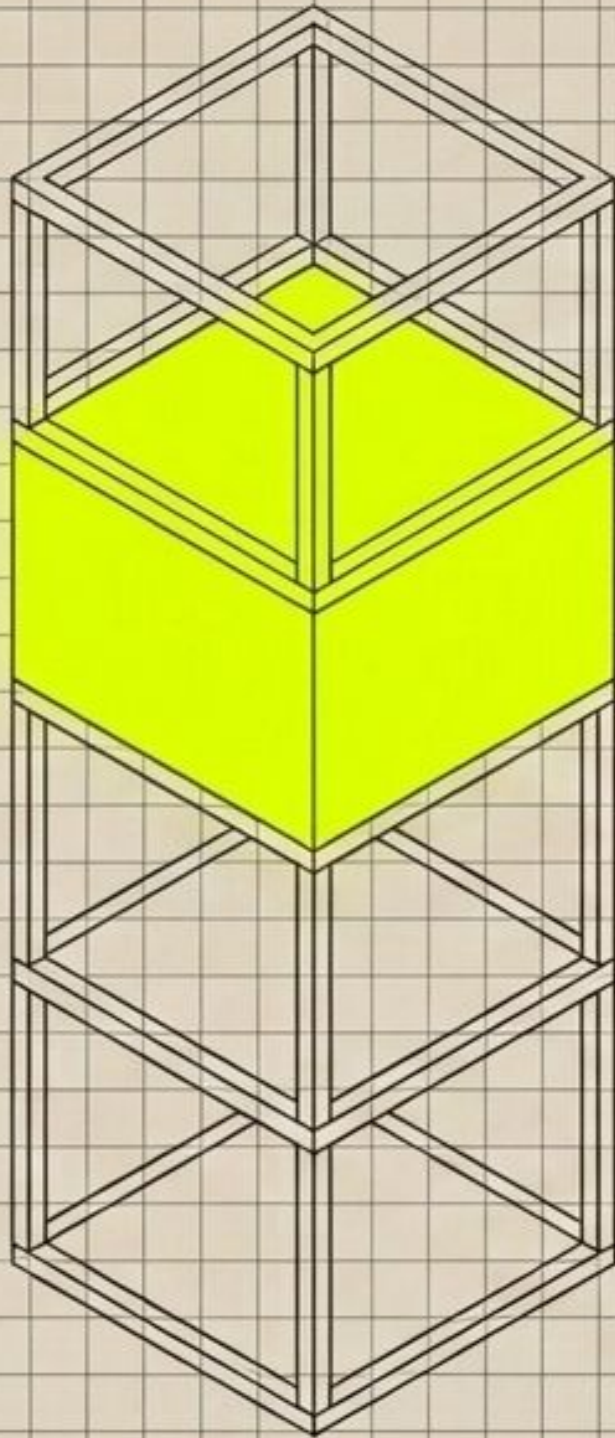


CES: Esfuerzo del cliente para resolver su necesidad.

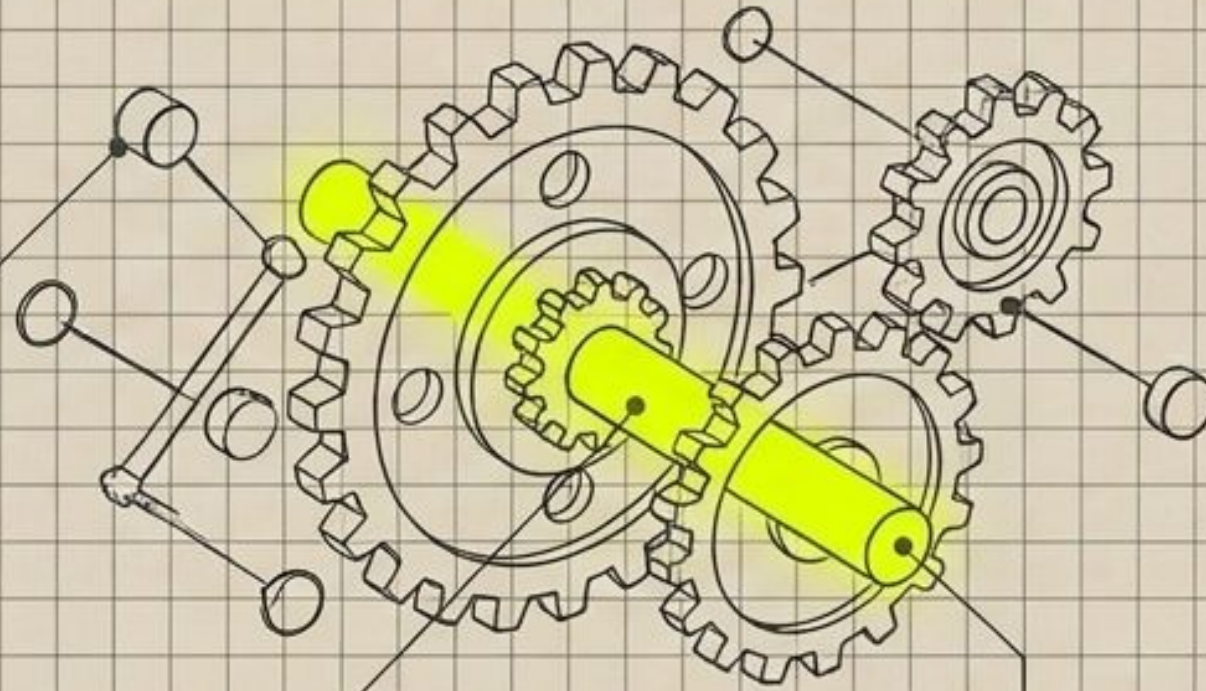
NIVEL 02

Operación

¿Qué está pasando adentro?



You Are Here



FCR: Resolución en el primer contacto.

Recontacto: Calidad real de resolución (no la del agente).

TTR: Tiempo de resolución — velocidad y eficiencia.



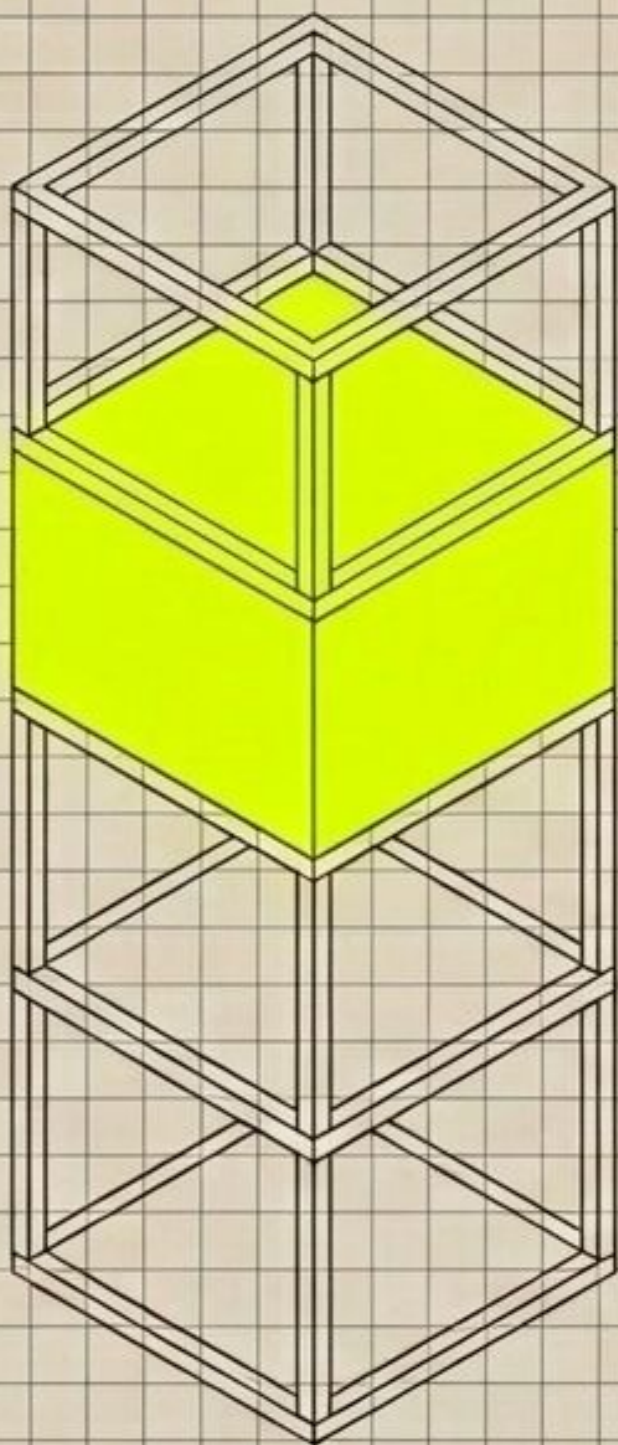
Scale



Revisión



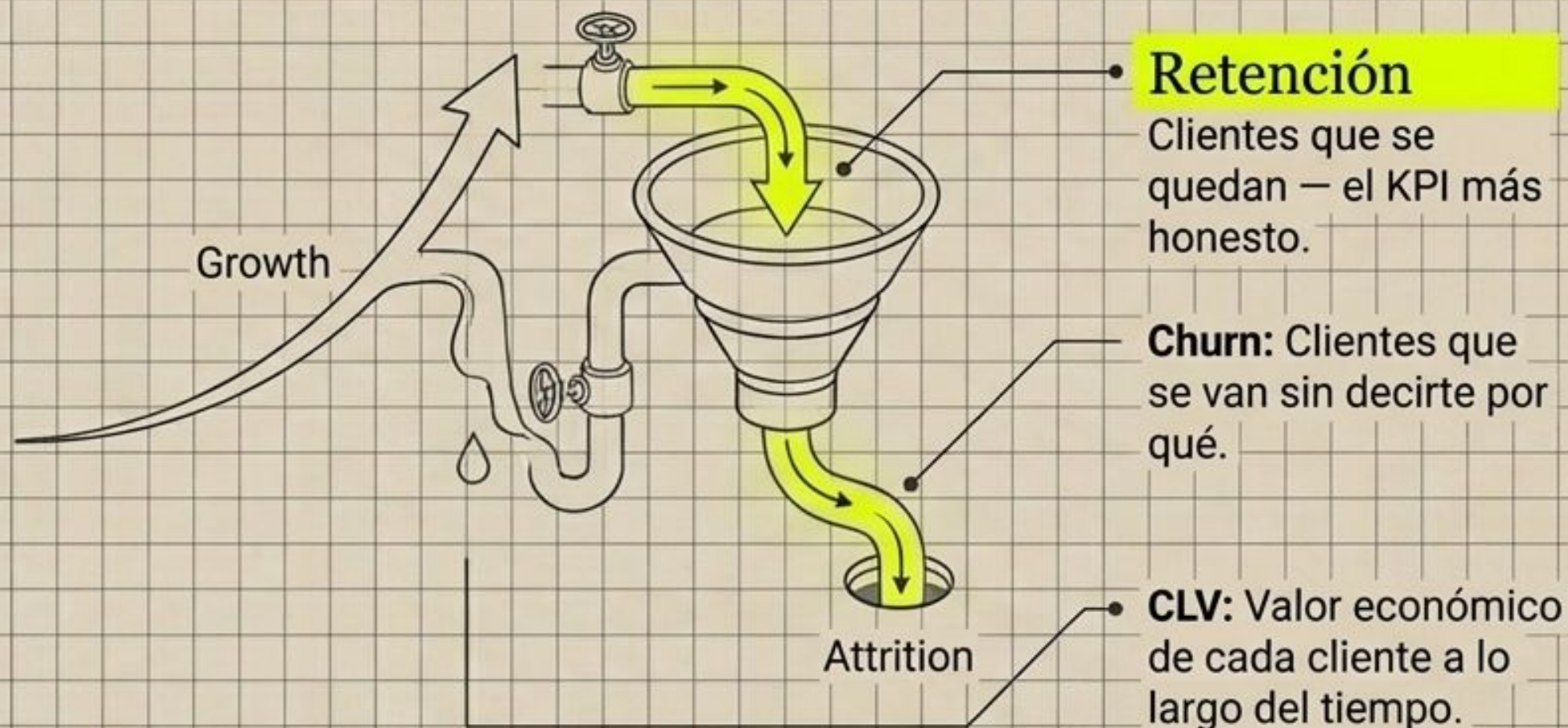
TomclieCX



NIVEL 03

Negocio

¿Cómo impacta en los resultados?



Scale

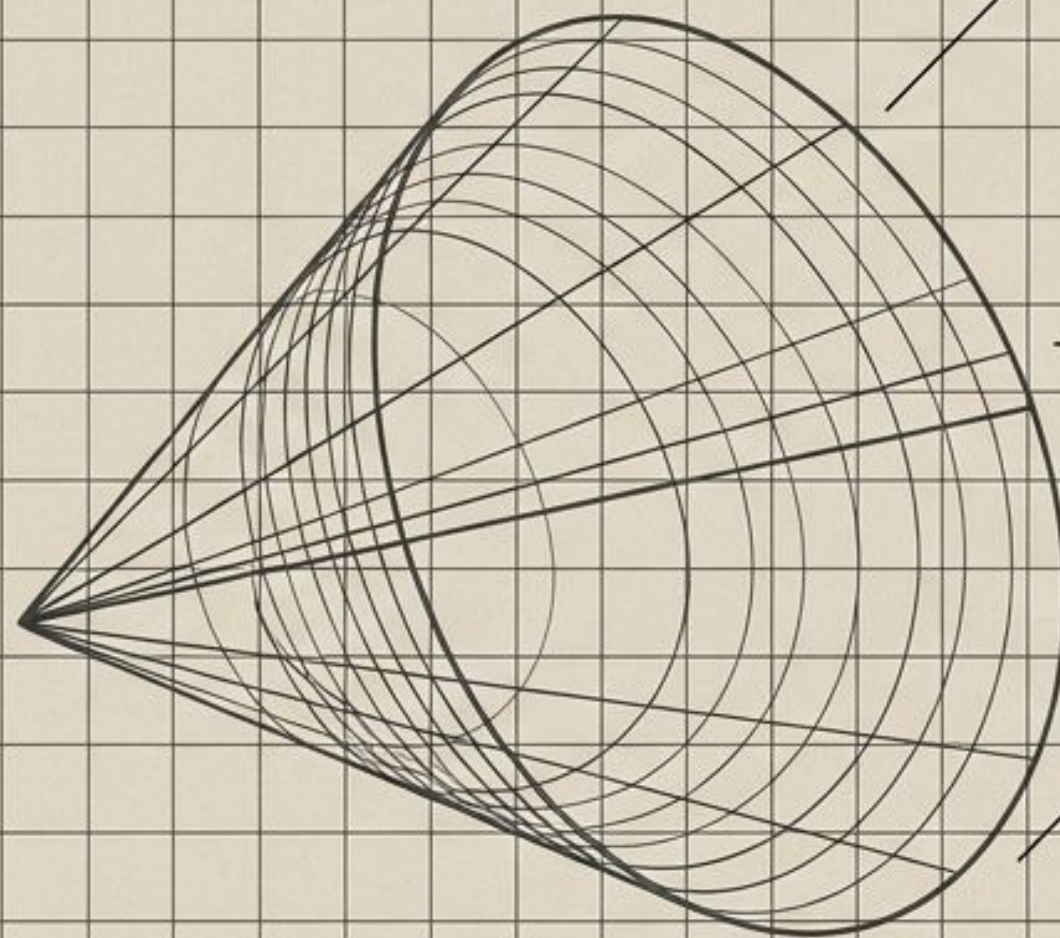
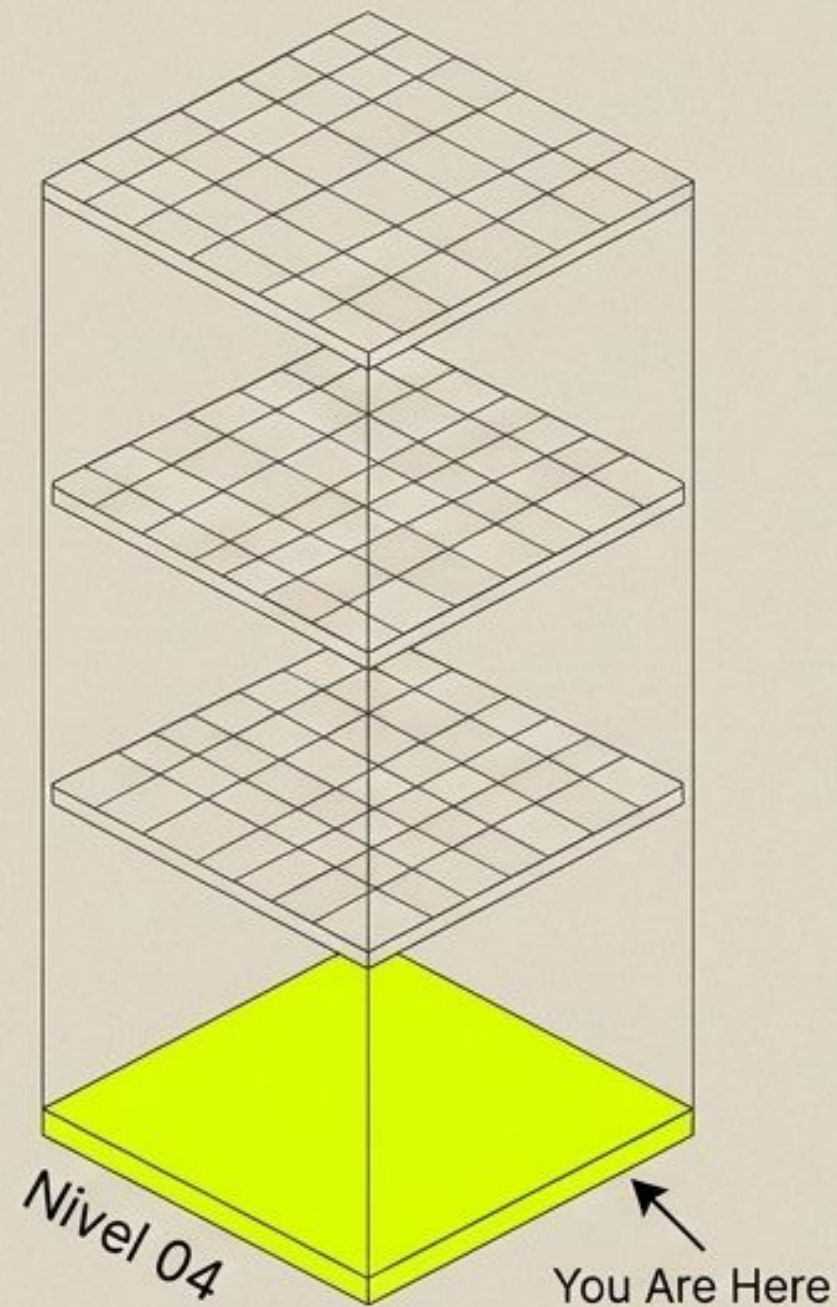


Revisión

NIVEL 04

Estrategia

¿Qué valor genera a largo plazo?

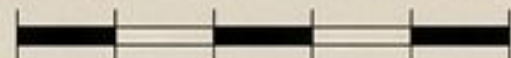


1. **ROI de CX:** Retorno económico de cada iniciativa de experiencia.

2. **Customer Advocacy:** Clientes que recomiendan activamente tu marca.

3. **Health Score:** Señal temprana de riesgo u oportunidad por cliente.

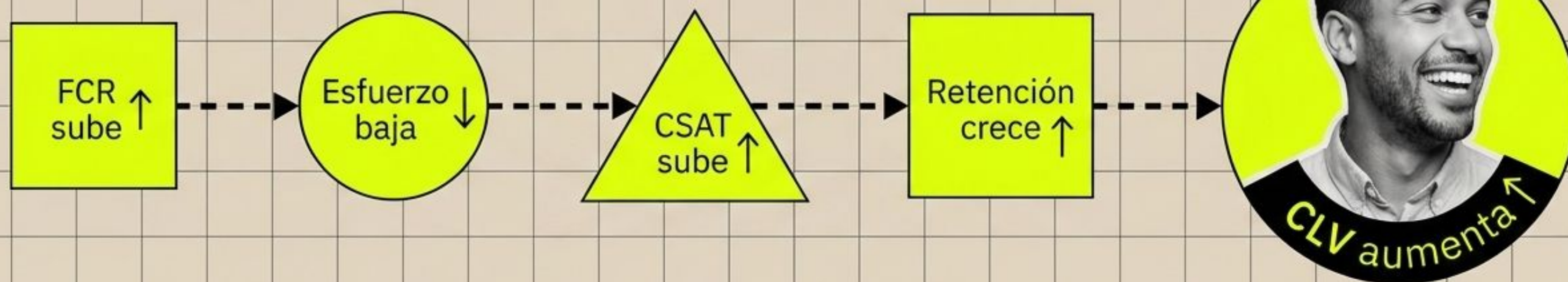
Scale



Revisión



La cadena que lo conecta todo



Una mejora operativa tiene impacto económico.
Eso es lo que le da a CX un lugar en la mesa ejecutiva.

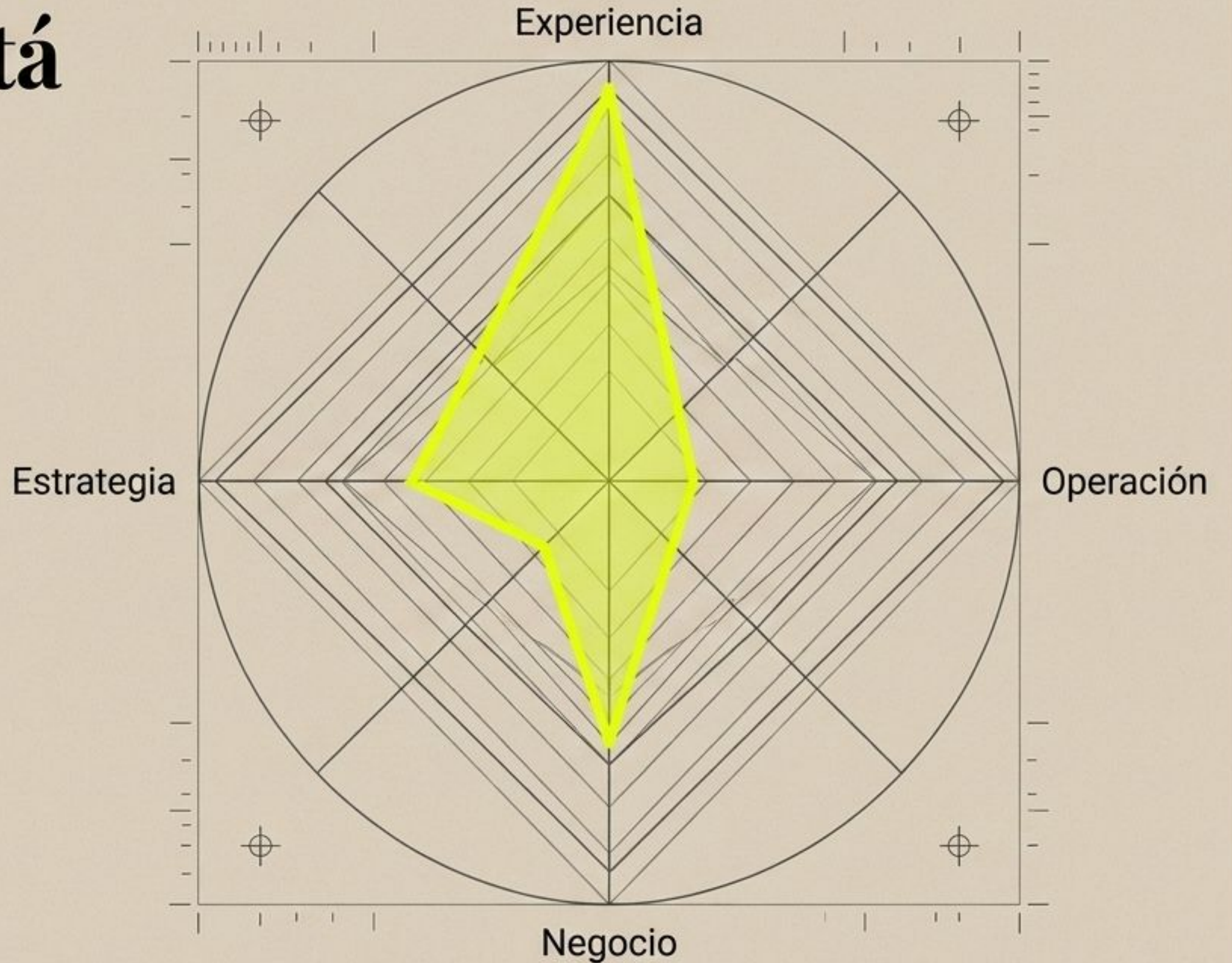
El NPS solo dice si el cliente te recomendaría hoy.

No dice por qué se
fue ayer, ni si va a
volver mañana.



¿En qué nivel está midiendo tu empresa hoy?

El verdadero diagnóstico
estructural de CX.



Gusti Falco | TomclieCX

Customer Experience Consulting