

Serie de seminarios "Nuevas soluciones con Big Data" del Instituto UC3M-Banco Santander de Big Data Financiero (IFiBiD)

Próximo seminario: [El reto de medir la satisfacción del cliente sin preguntarle](#)

Presentado por *Juan de Rus* (Senior Manager en Neovantas y Profesor Asociado del departamento de Economía de la Empresa en la UC3M)

Abstract:

En la era digital, el rápido y continuo desarrollo de las tecnologías está acelerando la evolución del modelo relacional entre las empresas y sus clientes. Además de los canales tradicionales (teléfono, presencial, email), en los últimos años se han consolidado los canales digitales (apps, online self-service, redes sociales, chats). Bajo este modelo, se están generando millones de interacciones diarias que aportan información valiosa (desestructurada y de CRM) para todas las áreas de las empresas. Además, desde el enfoque de cliente se han afianzado el uso métricas de satisfacción basadas en preguntas únicas que se realizan al finalizar una interacción con el cliente (ej. Net Promoter Score; Customer Effort Index) y que aportan un valor diferencial.

En este contexto y basado en el Know-how acumulado por Neovantas, se ha desarrollado la aplicación JOY, como un aglutinador de información desestructurada, métricas de satisfacción y metadatos del CRM, para elaborar índices de satisfacción para todas las interacciones con los clientes, sin preguntarles, a partir de indicadores concretos y accionables que permiten a los diferentes equipos dentro de las organizaciones poner en marcha acciones de alto valor.

Fecha, hora y lugar: viernes 27 de octubre (9.30-11.15), Campus de Getafe de la Universidad Carlos III de Madrid, edificio nº 18 (Carmen Martín Gaité), sala 18.1A.12

Los seminarios son de carácter abierto y gratuito. Se agradece confirmación de asistencia enviando un mail a nagutier@pa.uc3m.es

Los seminarios están organizados por Carlo Sguera (carlo.sguera@uc3m.es) investigador postdoctoral del IFiBiB. Puede dirigirse a él para información adicional

Daniel Peña

Director del Instituto UC3M-Banco Santander de Big Data Financiero