

Caso de Éxito Universidad Mayor



by CustomerTrigger

La Dirección de Comunicaciones Estratégicas de la Universidad Mayor logró conocer a los promotores de la marca e identificó su posición en su sector, a través de una solución integral para el monitoreo de la experiencia de clientes.

Contexto

La convicción de la Universidad Mayor en que escuchar a sus estudiantes les permite mejorar, generó necesidades para diagnosticar cabalmente el estado de satisfacción y experiencia de los estudiantes. Esto habilita la eficacia de los programas de relacionamiento y mejora experiencial para incrementar retención y recomendación.

Estas metodologías demandan la capacidad de sistematizar y disminuir los tiempos de escucha para *transformar procesos que aumenten la efectividad, el acceso y el agrado de un servicio de educación superior* para los estudiantes.

Desafío

Inicialmente se requería determinar la cantidad de estudiantes que promueven la marca Universidad Mayor. Luego era necesario *implementar un sistema de monitoreo permanente de lealtad y recomendación*. Era deseable que esta información permitiese activar planes de comunicación diferenciados, seleccionando audiencias que puedan fomentar la reputación de la marca.

Al identificar los elementos que inciden negativamente en la facilidad y la efectividad de los servicios de la Universidad, sería necesario activar *planes de transformación jerarquizados en función de los aspectos que más repercutieran en la experiencia del estudiante*.

Solución: CustomerExperience SCORE

Con nuestra solución **CustomerExperience SCORE**, logramos diseñar un servicio integral y adaptado a la Universidad Mayor que permitió en primer lugar, reconocer y evaluar la posición en términos de lealtad y recomendación de la Universidad frente a los competidores y en segundo lugar, monitorear la experiencia.

Las respuestas se obtienen desde una plataforma multicanal que recoge la experiencia de los estudiantes desde redes sociales, e-mails, servicios online, y presenciales que dispone la Universidad.

La solución permite almacenar las respuestas en tiempo real y contar con una *biblioteca de mediciones de experiencia por periodos, comparando dinámicamente entre sedes o con la competencia en una sola vista*. La descarga de datos y el análisis de las respuestas "literales" enriquecen aún más el proceso a través de las herramientas de visualización de datos.

La solución logra integrar los procesos de analítica y comunicación en forma orquestada para el desarrollo de programas de comunicación que incrementan el compromiso de la comunidad de estudiantes.

Resultados

- Sistema de respuestas multicanal, benchmark y primera medición en **10 semanas de implementación**
- Ciclos mensuales para determinar Net Promotore Score de la comunidad de estudiantes con mas de **109% de cumplimiento**
- Capacidad única para **identificar promotores y detractores** que optimiza los procesos de comunicación

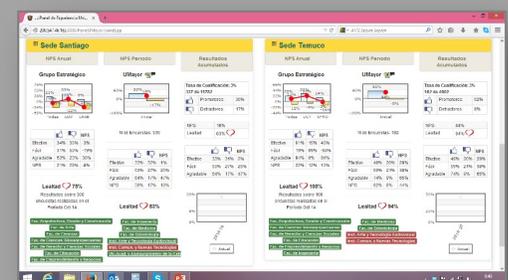
"CustomerTrigger ha resuelto con éxito la implementación del Panel de Experiencia, lo que nos está aportando mayor conocimiento de la relación comunicativa con nuestros estudiantes"

Karen Gárate | Jefa de Servicio de Atención y Fidelización

Una vista de alto nivel de la experiencia neta de la comunidad con respecto a la competencia



Las opciones de drill-down de la solución permiten explorar distintas dimensiones de la experiencia



CustomerTrigger



CustomerTrigger | www.CustomerTrigger.com | +562 22198993 | Fanor Velasco 85, Piso 9 – Santiago de Chile

Todos los derechos reservados. Solicite una copia autorizada de este documento en los canales de contacto de nuestro sitio web. Para acceder a mas Casos de Estudio, White Papers y ROI Tools visite nuestra Zona de Recursos de nuestro sitio web.