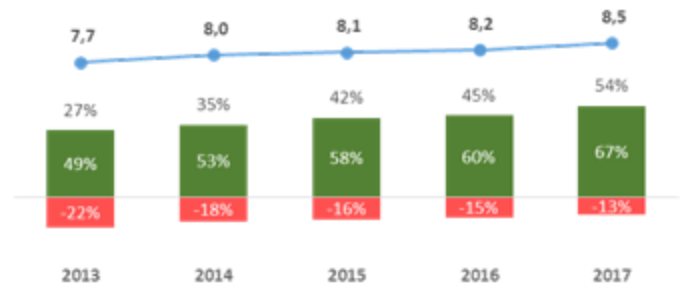
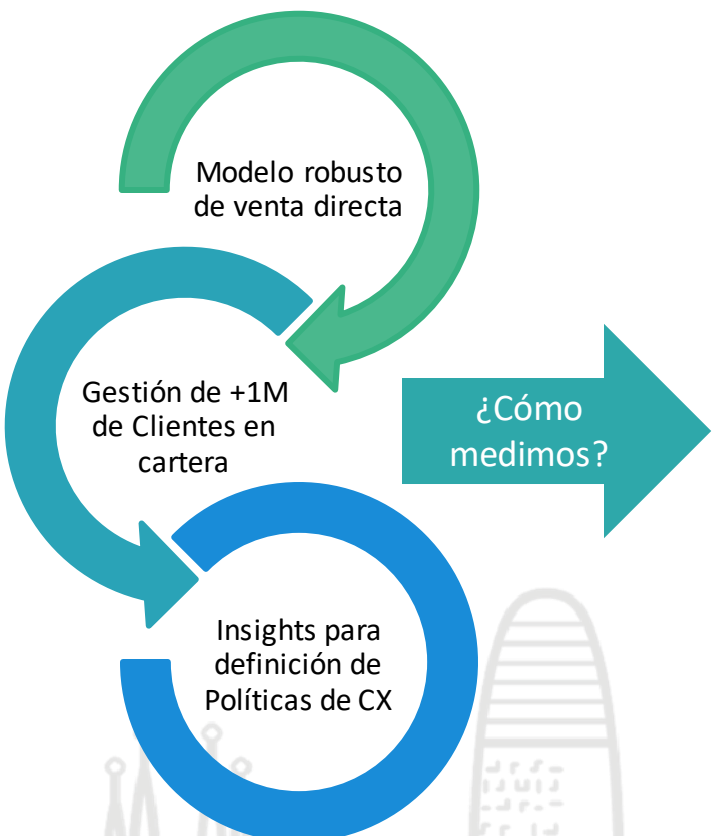


Intervención F2F

Pablo Abraham Herrera | CX Project Manager

Securitas Direct España SAU

<https://twitter.com/AlarmasSpain>



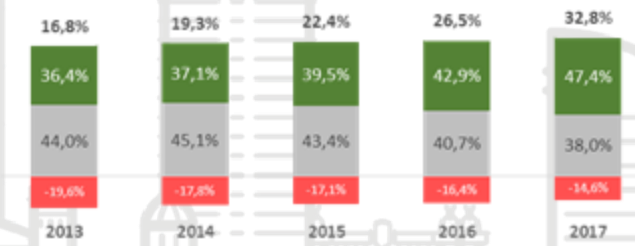
CFL / (TNPS)

VoC

NPS



ODC
Oficina del Defensor del Cliente





Customer Experience

¿Dónde la aplicamos?



Modelo de relación



Procesos



Perfiles & Personas



Productos & Servicios

¿Por qué?

Reducción del Churn



Crecimiento sostenible

