

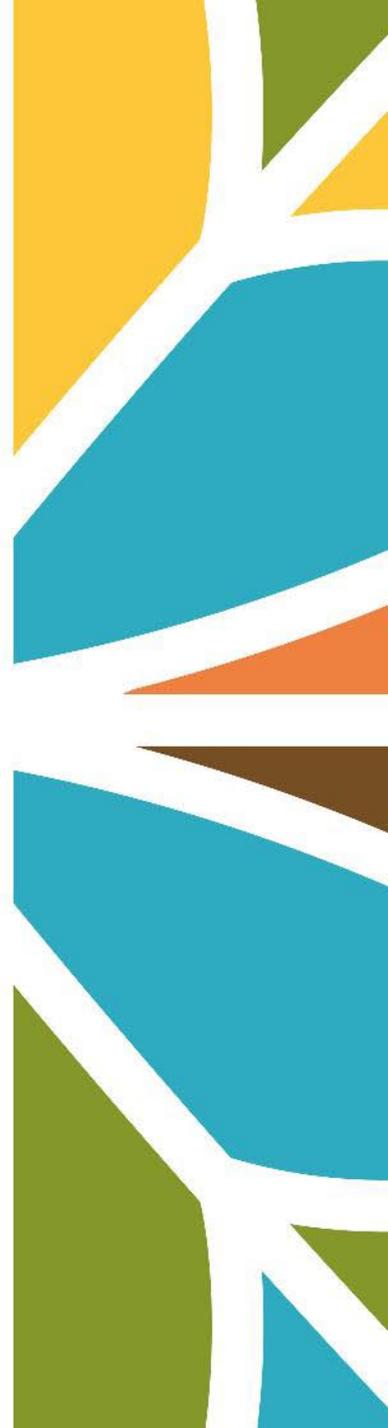
Ficha técnica

Período: 1º de julio al 30 de septiembre de 2024

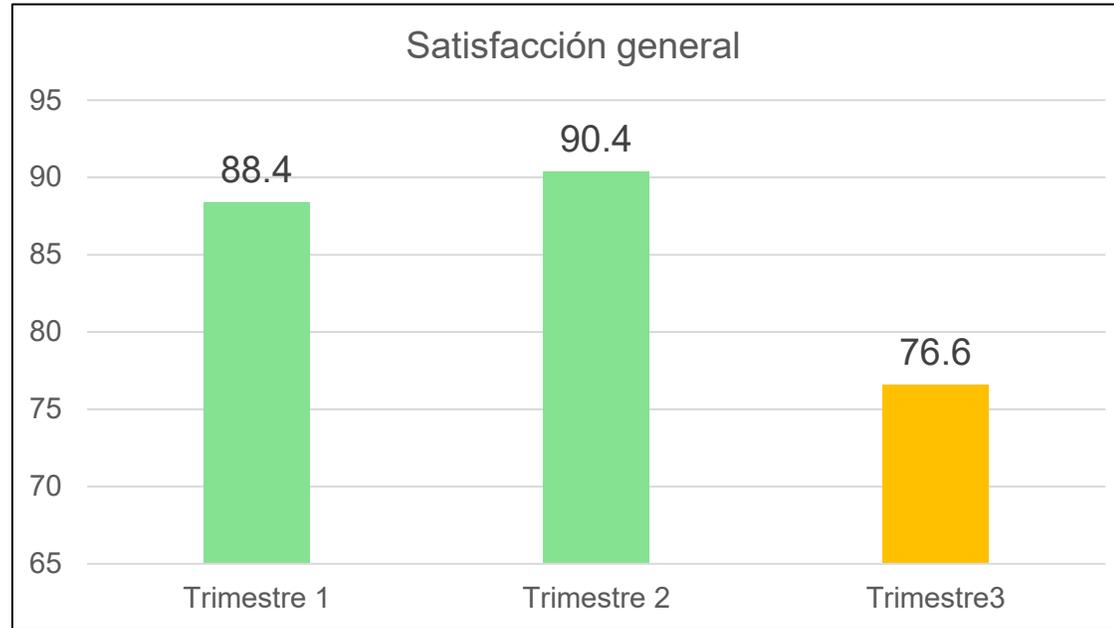
Técnica utilizada: con IA sin encuesta

Registros procesados indicador satisfacción: 26.000

Transacciones: Daños, financiación, peticiones técnicas y comerciales, uso y facturación Somos, reportes fallas Lucy



Satisfacción general



Notas:

- El menor valor de satisfacción del tercer trimestre se explica porque es la primera vez que se realiza un ejercicio de este tipo en Chec, donde se obtuvo el resultado con herramientas de IA y un procesamiento de data mucho mayor y sin mediar encuesta
- Este resultado indica que en promedio la satisfacción de los clientes en las transacciones medidas está en niveles moderados sujetos de mejora
- Se observa correlación entre llamadas con satisfacción alta que tienden a tener un menor esfuerzo percibido y un sentimiento más positivo, mientras que las interacciones con menor satisfacción suelen mostrar esfuerzos elevados en términos de tiempo y texto