



# EXPERIENCIAS DIGITALES

2023



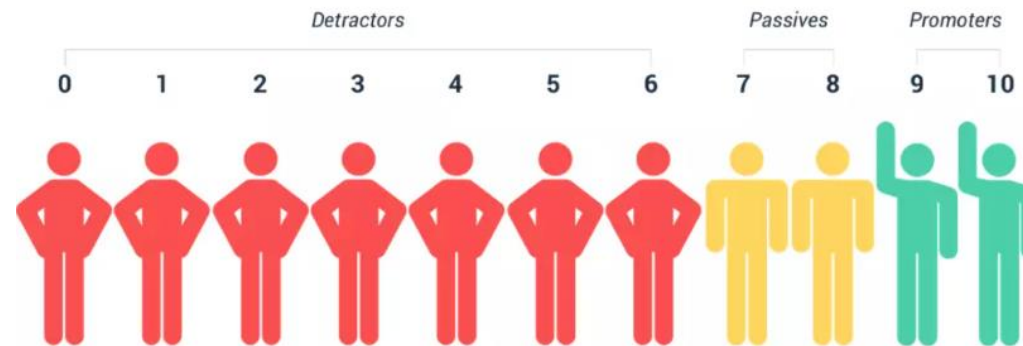
# ALCANCE DE LAS EXPERIENCIAS DIGITALES

Indagamos qué canales digitales han utilizado en los últimos 3 meses los clientes y con qué intensidad



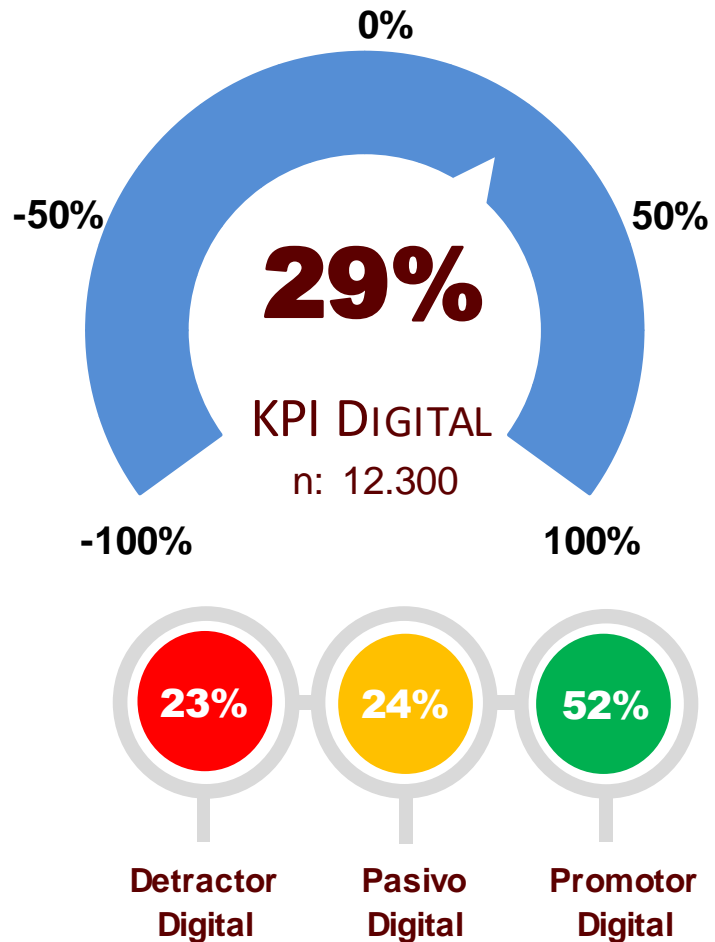
# CÁLCULO DEL KPI DIGITAL

De acuerdo a toda su experiencia en los últimos 3 meses usando los canales DIGITALES que mencionó, ¿Ud. recomendaría a un familiar, amigo o colega utilizar los canales digitales de ... (empresa) para realizar alguna gestión, pregunta o solicitud?



$$\text{KPI DIGITAL} = \% - \%$$

# KPI DIGITAL A NIVEL GLOBAL Y POR INDUSTRIA



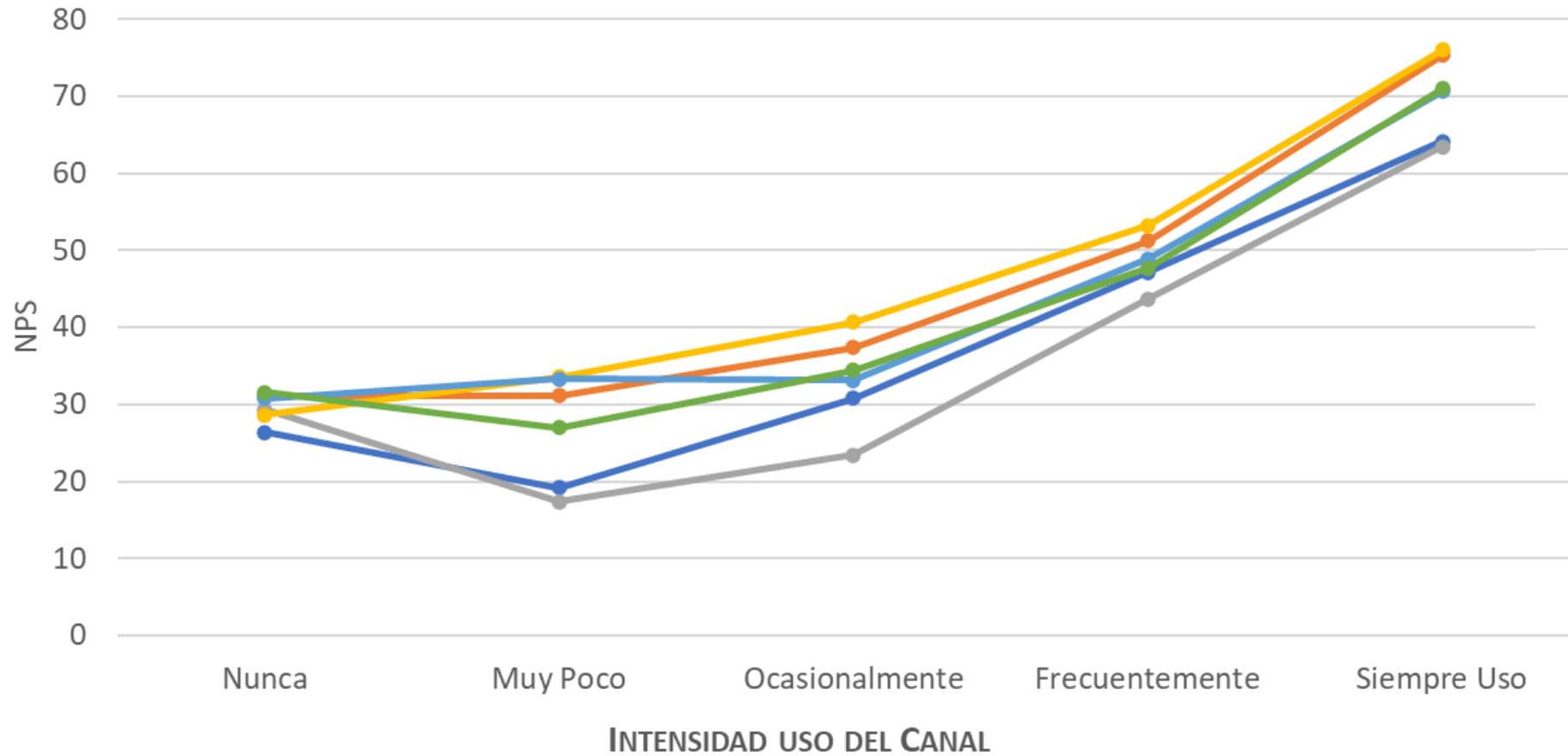
Posición	Industria	KPI Digital
1	Gas Licuado	55%
2	Bancos	48%
3	Tiendas de Belleza	48%
4	Pago de Cuentas	46%
5	Centros Médicos	40%
6	Delivery	39%
7	Farmacias	36%
8	Supermercados	34%
9	Clínicas	31%
10	Estación de Servicio	28%
11	Tiendas de Conveniencia	27%
12	Multitiendas	23%
13	Tarjetas Comerciales	22%
14	AFP	17%
15	Telefonía Móvil	16%
16	Internet Hogar	10%
17	TV Pagada	-2%
17	Isapres	-6%



Gas Licuado y Tiendas de Belleza y Perfumería presentan las **alzas** más relevantes entre 2022 y 2023 (23 y 12 puntos respectivamente)

Isapres y Tarjetas Comerciales las **bajas** más relevantes (14 y 12 puntos respectivamente)

# VARIACIÓN NPS® SEGÚN CANAL DIGITAL E INTENSIDAD DE USO



Independiente del canal, a mayor intensidad de uso, mayor es el nivel de recomendación.

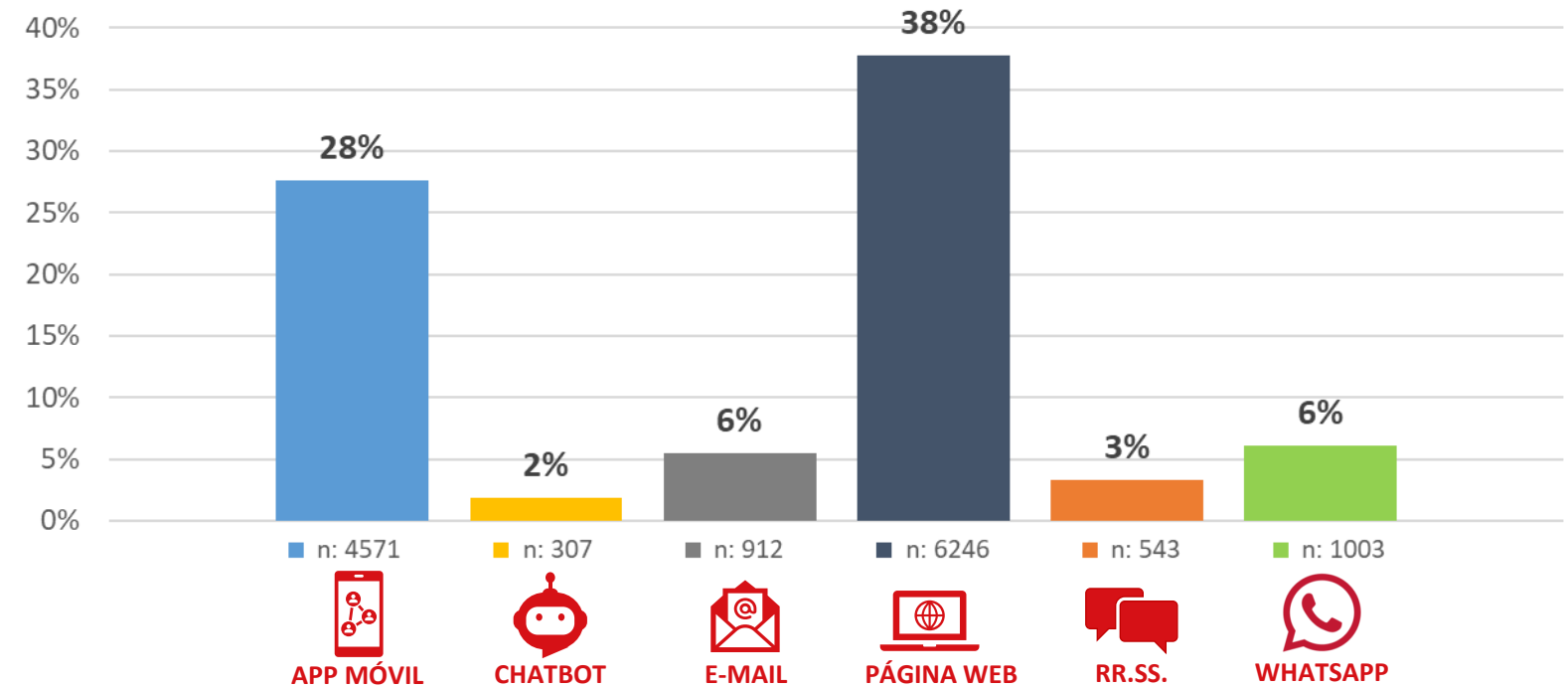
Canales interactivos muestran un mayor vínculo - lealtad

● Aplicación Móvil (App) ● ChatBot ● Página Web ● Redes Sociales ● Whatsapp ● E-mail

# PREFERENCIA Y EVALUACIÓN DE CANALES DIGITALES

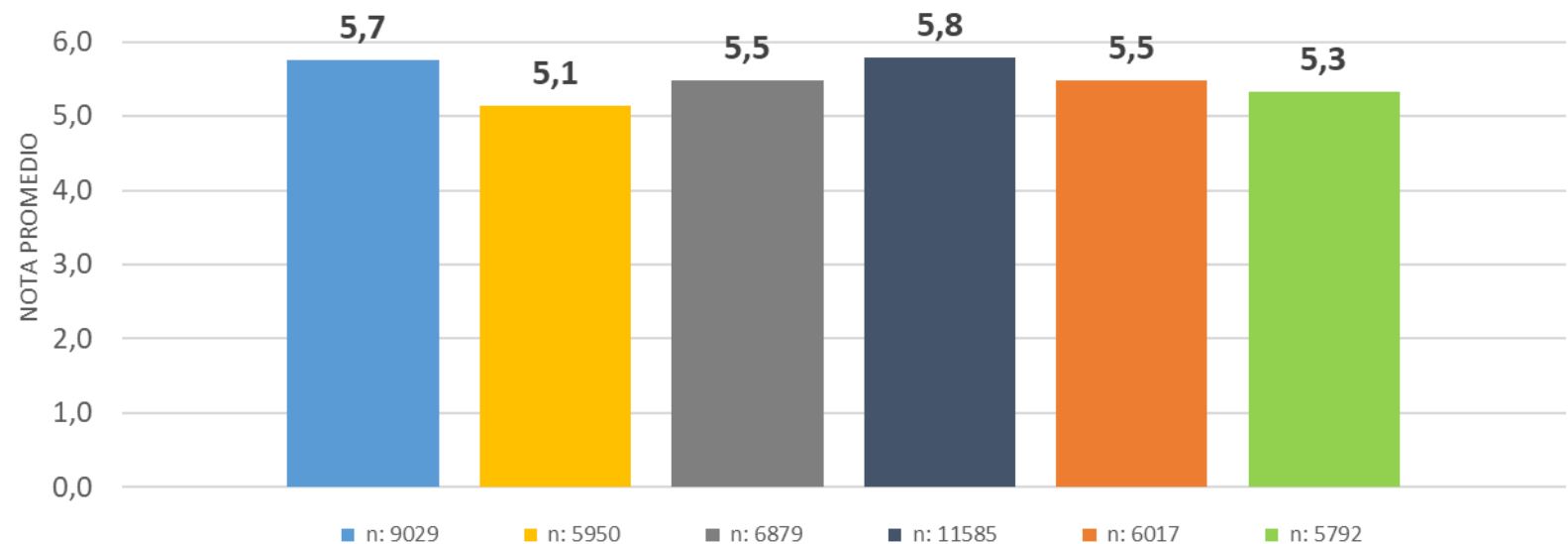
## PREFERENCIA DE USO DE CANALES DIGITALES

% DE CLIENTES DE LA EMPRESA QUE PREFIERE USAR CADA CANAL DIGITAL

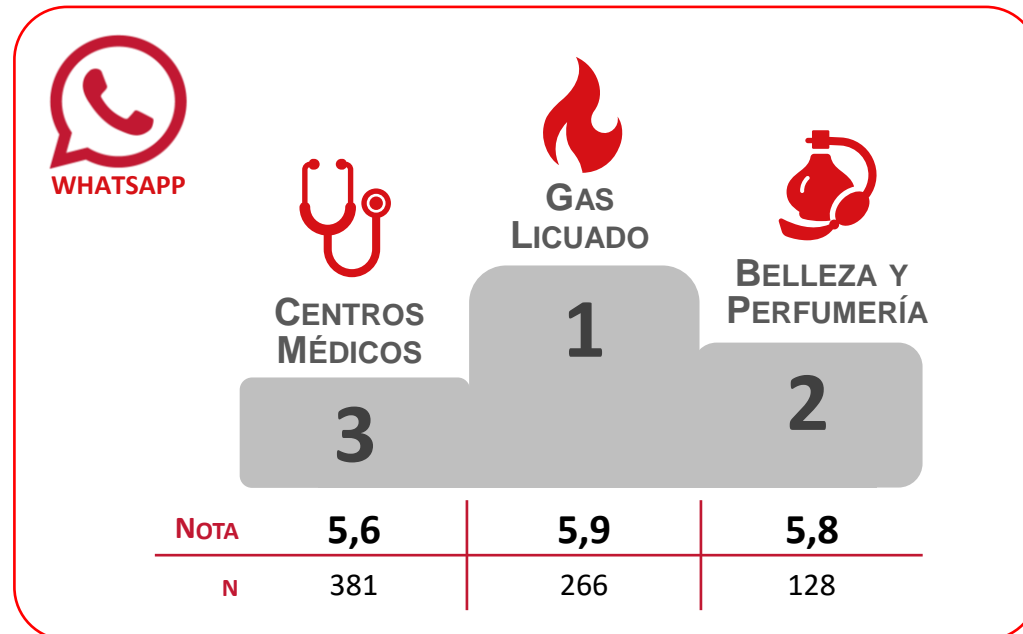
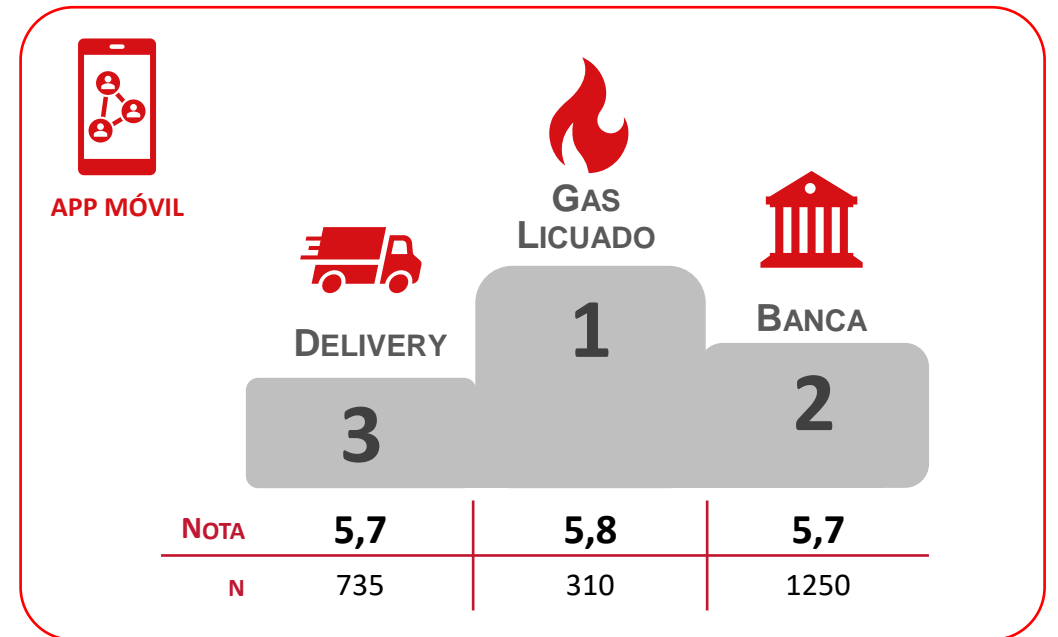
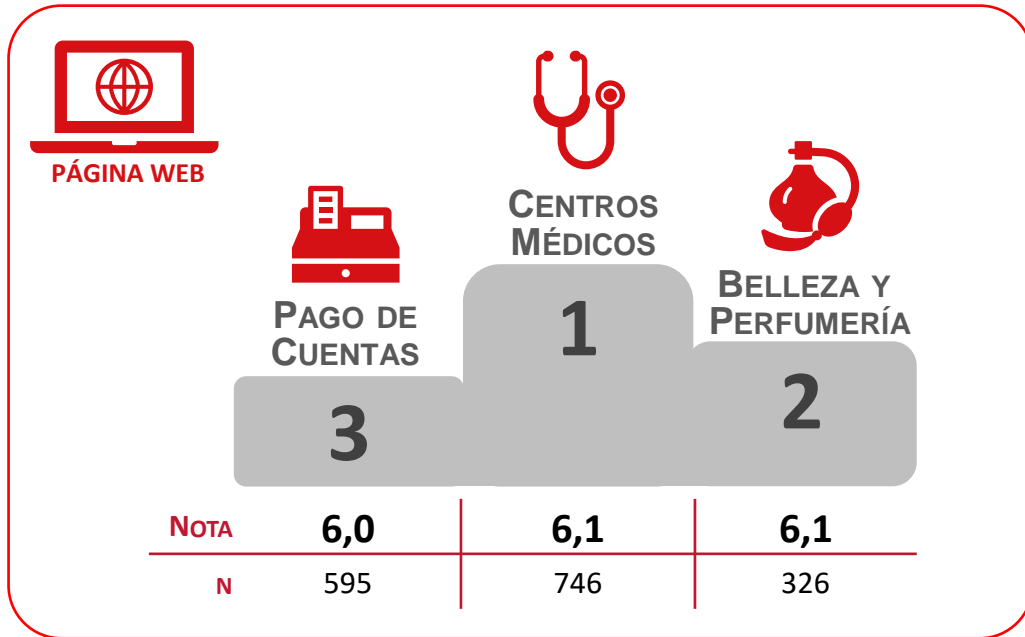


## EVALUACIÓN DE LOS CANALES DIGITALES

NOTA PROMEDIO (ESCALA DE 1 A 7) DE QUIENES HAN USADO EL CANAL LOS ÚLTIMOS 3 MESES



# RANKING DE INDUSTRIAS POR CANAL





# EXPERIENCIAS DIGITALES

2023

