

Caso Práctico: T-Mobile mejora el conocimiento de sus clientes con la ayuda de las soluciones de estudios de mercado online de iSense

T-Mobile Holanda es uno de los tres principales operadores de telefonía móvil en los Países Bajos y lleva más de dos años confiando en iSense la gestión y reporting de sus estudios de mercado online. Si escuchar a los clientes es clave en cualquier mercado, todavía lo es más en un sector tan competitivo como el de las telecomunicaciones, donde el número de suscriptores que cambian de operador es muy elevado.

TRES SOLUCIONES CLAVE

T-Mobile recoge información durante toda la vida del cliente, desde que contrata su servicio hasta que, llegado el caso, deja de ser cliente. Todo ello de una forma eficaz, segura y customizable con la ayuda de iSense.

Tres tipos de Proyecto durante el ciclo de vida del cliente de T-Mobile:



Encuesta de Bienvenida:

Cada nuevo cliente de T-Mobile recibe una encuesta online de bienvenida (*new clients monitor*) con la que la operadora móvil descubre los motivos que empujaron al Nuevo cliente a contratar sus servicios, qué valores asocia a la empresa y qué funcionalidades le interesan más. Esta información es recopilada y utilizada para mejorar sus políticas de captación y marketing.

Panel Privado de clientes:

Todos los nuevos clientes de T-Mobile son invitados a participar al Panel Privado de clientes (*private panel monitor*), un programa periódico de encuestas que en la actualidad consta de más de 1.000 panelistas. Estos clientes activos de la operadora de telecomunicaciones participan en la mejora continuada del servicio, en el proceso de creación de nuevos productos, propuestas y ofertas. El Proyecto es de gran valor para el departamento de marketing de la compañía e implica mejoras en toda la organización.

iSense gestiona y mantiene esta comunidad que a T-Mobile le permite conseguir información y crear implicación. T-Mobile gratifica a los miembros del panel con puntos de su programa de fidelización para compra de terminales.

Encuesta de despedida:

Cada cliente que se da de baja de T-Mobile recibe una encuesta online de despedida (*churn monitor*) con la que la operadora móvil descubre los motivos que le empujaron a darse de baja, a qué plan de precios se han cambiado y si se ha producido alguna incidencia relevante, algún error o deficiencia en el Sistema o en la Atención al cliente. La información de esta encuesta ayuda a los responsables de T-Mobile a tomar medidas para mejorar el servicio al cliente y para reducir la tasa de bajas de la empresa.

Un dato sorprendente es que entre los clientes que abandonan la compañía hay mucho más interés en responder la encuesta que entre los nuevos clientes.

TRES BENEFICIOS CLAVE

La tecnología responsive de iSense permite conseguir que más personas repondan a sus encuestas. La tecnología responsive permite un diseño web adaptable según el dispositivo utilizado para consultar su encuesta o cuestionario.

Los customizables dashboards de iSense hacen fáciles de entender comportamientos complejos

iSense está acreditada con 3 certificaciones ISO que garantizan a nuestros clientes la seguridad de sus datos y la excelencia en los procesos de Investigación de Mercados y Paneles en línea.



Mayor tasa de respuesta – mobile responsive

Todas las encuestas se envían mediante email, y iSense envía todos los emails con formato responsive con lo que son más los usuarios que reponen, al encontrarse con un email y cuestionario más atractivo y fácil de usar desde el dispositivo móvil o la tablet.

iSense combina las últimas tecnologías de envío de emails con los más estrictos protocolos de seguridad (ISO), lo que es una garantía de calidad en el envío de las comunicaciones del cliente, ya sea por email, SMS o cualquier otro canal que sea necesario.



Dashboards: Sistema de dashboards integrados y personalizados

Disponer de un Dashboard personalizado (*survey reporter*) de fácil manejo y con los datos siempre actualizados en tiempo real ayuda a la empresa a ser competitiva porque le permite tomar decisiones de forma rápida y precisa.

Los informes dinámicos de indicadores clave de T-Mobile integran los resultados de siete cuestionarios distintos y capturan los datos de más de mil cuestionarios completados a la semana. T-Mobile puede acceder a los datos siempre actualizados en tiempo real.

T-Mobile tiene contacto permanente con el equipo de iSense, pero una de las características más valoradas del servicio es que una vez diseñados los flujos de información la herramienta se actualiza de forma automática y permita la generación de alertas cuando se producen resultados fuera de lo que es habitual.



Sobre iSense:

Somos un grupo de apasionados por la investigación y la tecnología. Contamos con más de 18 años de experiencia en la investigación de mercado internacional, lo que nos permite proporcionar a nuestros clientes informaciones sólidas, para que obtengan perspectivas valiosas y mejor conocimiento de su negocio. Otros clientes de iSense en Europa son ING, Heineken, AEGON o Philips. Para más información visite la página web www.isense.es.

El equipo de iSense siempre está disponible para que T-Mobile saque el máximo partido a la información que los clientes y ex-clientes le proporcionan. Gestionar toda esta información no sería posible sin la gestión de iSense. T-Mobile ha encontrado en iSense su partner ideal.

Este 2015 iSense ha abierto una nueva oficina en Barcelona. Contacte con nosotros en info@isense.es y analizaremos su caso.

