

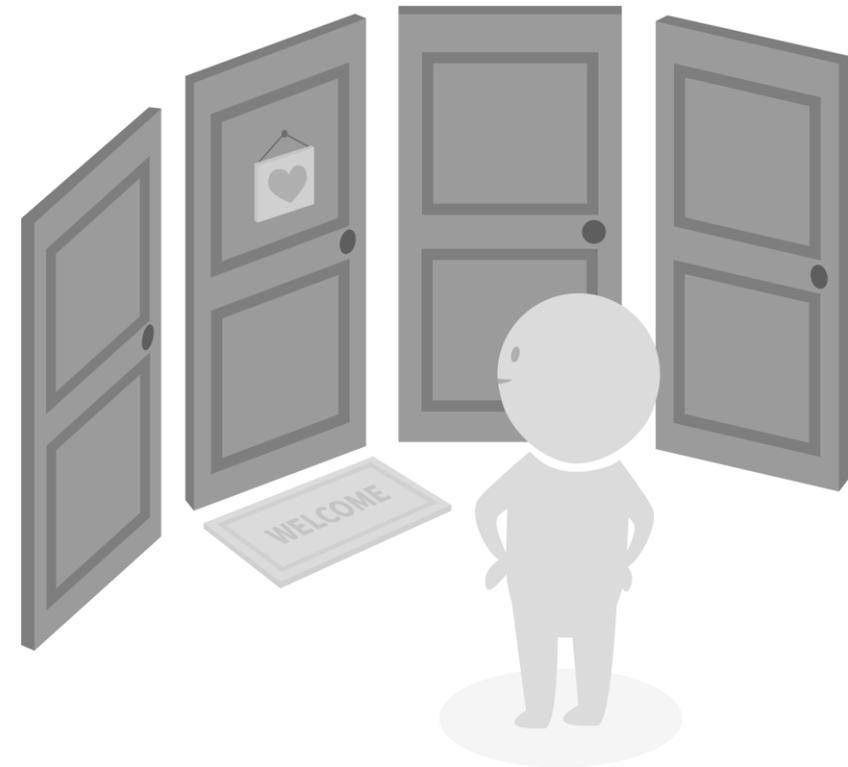
HappyOrNot®

Mejore la experiencia del cliente
con información en tiempo real

¿Por qué es importante mejorar la experiencia del cliente?

Hoy, tus clientes tienen más opciones que nunca.

Empresas de todas las industrias se han dado cuenta que la forma de sobresalir entre tanta competencia y lograr crecimientos, es siendo líder en Experiencia del Cliente.



Existe una mejor forma de medir y transformar el rendimiento de tu servicio...

¿Cómo agregamos valor?



Descubre puntos de insatisfacción



Mejora la experiencia



Incrementa la lealtad de marca



Mejora tu reputación



Incrementa tus ventas

Soluciones

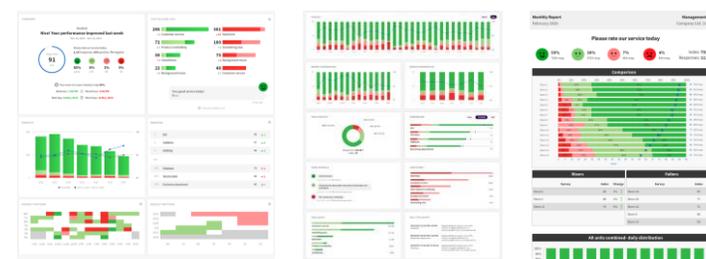
Adopta el modelo centrado en tu cliente

ESCUCHA

	Smiley Touch™	Smiley Terminal™	Smiley Digital™
Stand			
Table			
Wall			
Rail			
Mini (availability Q3/2020)			
Smiley Link			



APRENDE



ACTUA

		HIGHLIGHTS				
		<ul style="list-style-type: none"> Staff availability ** 32.9% Something else * 26.7% Staff professionalism 20.3% Product selection 14.4% Product availability 11.4% 				
		PAIN POINTS <ul style="list-style-type: none"> Something else ** 32.7% Product availability ** 24.2% Staff availability 20.2% Product selection 13.3% Staff professionalism 9.7% 				

Rentabilidad de una buena experiencia del cliente



64%

De los clientes piensan que la experiencia es más importante que el precio.



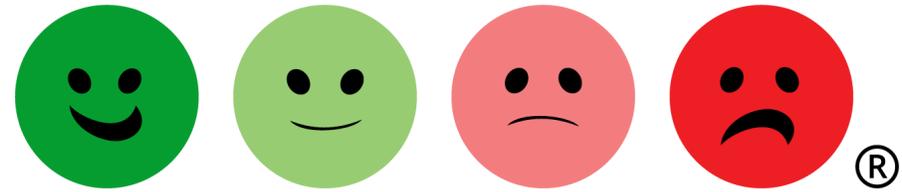
3.5x

Veces más propenso a realizar una compra adicional.



4.6x

Compañías con énfasis en experiencia del cliente crecen más rápido que las empresas sin ese enfoque.



Acciones inmediatas para todos

Prácticos y claros análisis a través de un servicio de informes basado en la nube, informes a través de correo electrónico y API con compatibilidad Net Promoter Score.

Involucra y empodera a todos los usuarios



Clientes

(para que participen de manera rápida y simple eliminando largas encuestas)

- Compartir en vivo (en pantallas)
- Compartir en redes sociales
- Pantalla de resultados de Smiley Touch®



Administración y personal

(para que participen y habiliten acciones rápidas)

- Informes de rendimiento (diarios/semanales/mensuales)
- Aplicación móvil para informes
- Colaboración en tiempo real
- Vista rápida
- Previsiones y relevancia del seguimiento



Operaciones & Analistas

(para establecer y dar seguimiento a objetivos)

- Exportaciones de API y datos
- Informes de rendimiento (semanal/mensual)
- Aplicación móvil para informes
- Colaboración en tiempo real
- Vista rápida y análisis
- Previsiones y relevancia del seguimiento



Corporativo

(para realizar un seguimiento del rendimiento según los KPI)

- Exportaciones de API y datos
- Informes de rendimiento (mensuales)
- Aplicación móvil para informes
- Colaboración en tiempo real (KPI)
- Vista rápida y análisis

Vista Rápida

Un sencillo y visual resumen de los aspectos clave de los resultados de su rendimiento.

- Revisa el estado y la dirección de la experiencia de sus clientes.
- Ahorra tiempo al obtener la información más importante en un vistazo.
- Evaluación comparativa de la industria.

CONCLUSIONES CLAVE

¡Estupendo! Tu rendimiento mejoró la semana pasada



25 Sep - 1 Oct
2017

- Clasificado 5 de 11 en su área Westfield
- Tu mejor hora fue las 09:00
- Su La mejor día promedio fue Oct 1, 2017
- La peor hora fue 02:00
- Su La peor día promedio fue Sep 29, 2017
- Este resultado está en el máximo 30 % de su industria

DISTRIBUCIÓN GENERAL



1,431 Respuestas



60%

858



25%

358



8%

115



7%

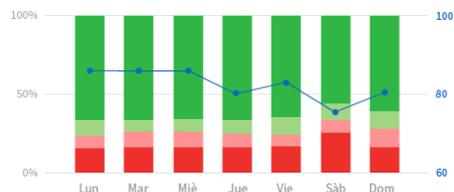
100

DESARROLLO

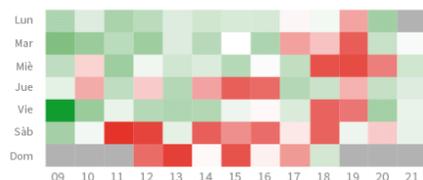
ÍNDICE % NEGATIVO



DISTRIBUCIÓN



PATRÓN



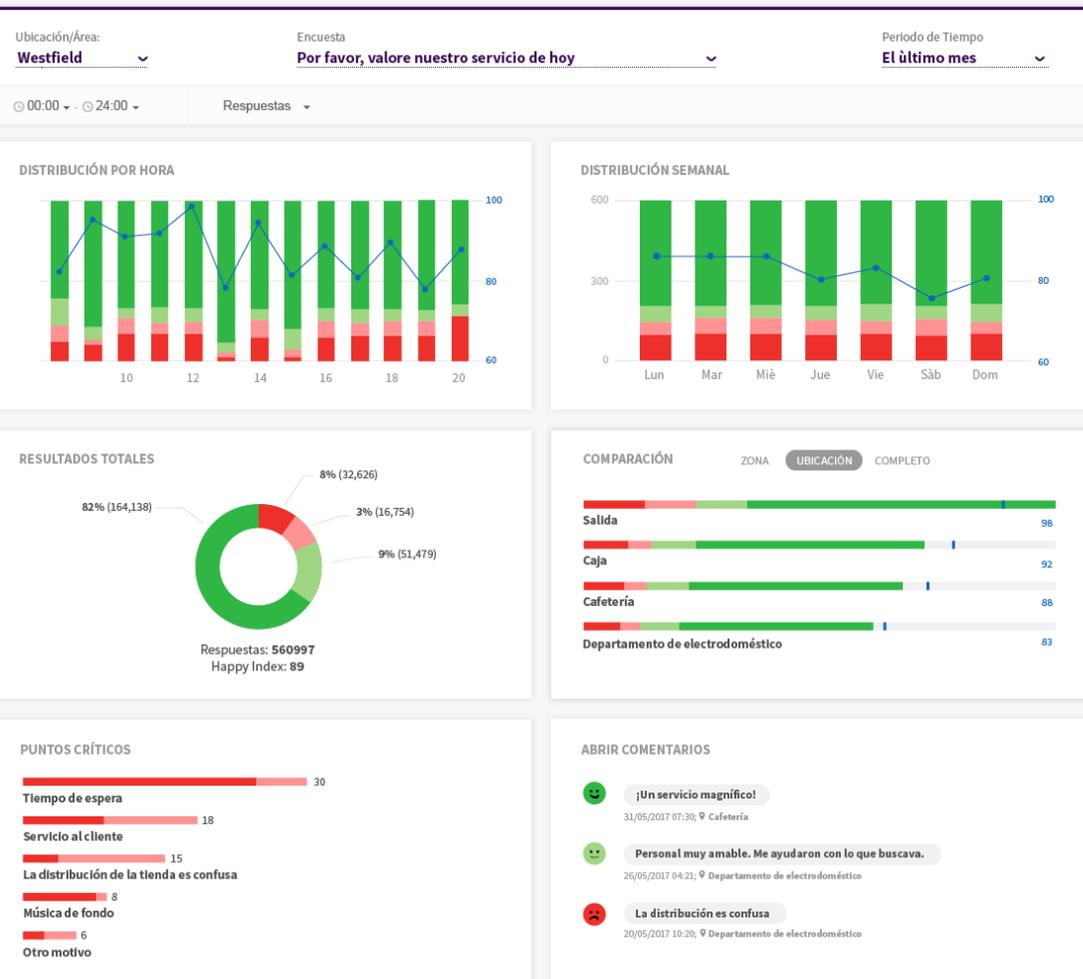
CLASIFICACIÓN

Mejores ubicaciones		Peores ubicaciones	
1 115: Salida	92.2	187 812: Caja	85.3
2 210: Cafetería	91.5	186 250: Centro de aten...	85.9
3 212: Textil	91.3	185 120: Departamento...	86.3

Análisis

Conjunto de herramientas fácil de usar para profundizar en la información.

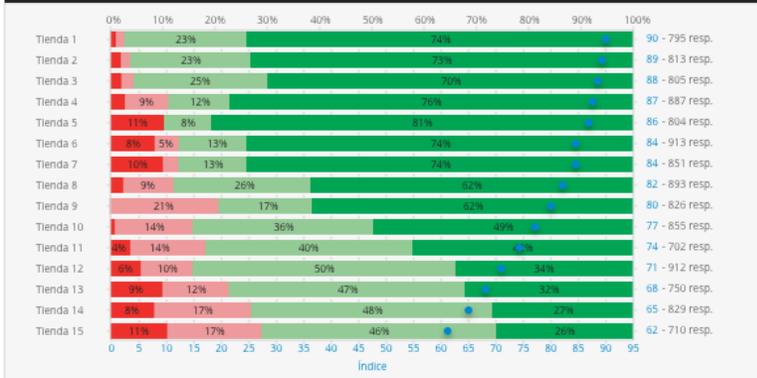
- Controles completos de zona y evaluación comparativa a nivel de unidad.
- Capacidad para exportar la información en formato PDF, Excel, PowerPoint, Registro de Clientes o Imágenes.
- Filtra los resultados por tiempo, localización, fecha y hora.



Valore su satisfacción con nuestro servicio



Comparación



Han subido

Encuesta	Índice	Modificar
Tienda 6	84	1% ↑
Tienda 2	89	1% ↑
Tienda 11	74	3% ↑
Tienda 5	86	1% ↑
Tienda 8	82	4% ↑

Han bajado

Encuesta	Índice	Modificar
Tienda 14	65	-1% ↓
Tienda 10	77	-1% ↓
Tienda 12	71	-1% ↓
Tienda 9	80	-1% ↓
Tienda 13	68	-5% ↓

Todas las unidades combinadas - distribución diaria



Misma pregunta, comparación con meses anteriores



Reportes sobre Desempeño

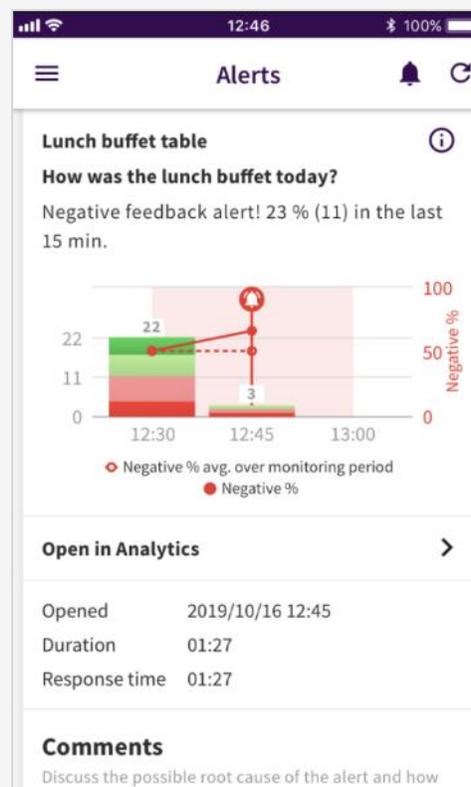
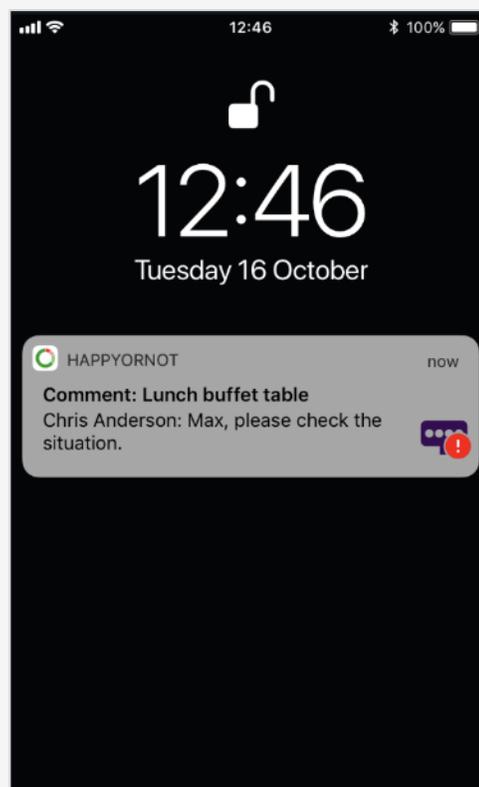
Reportes periódicos enviados automáticamente a ti y a tus equipos.

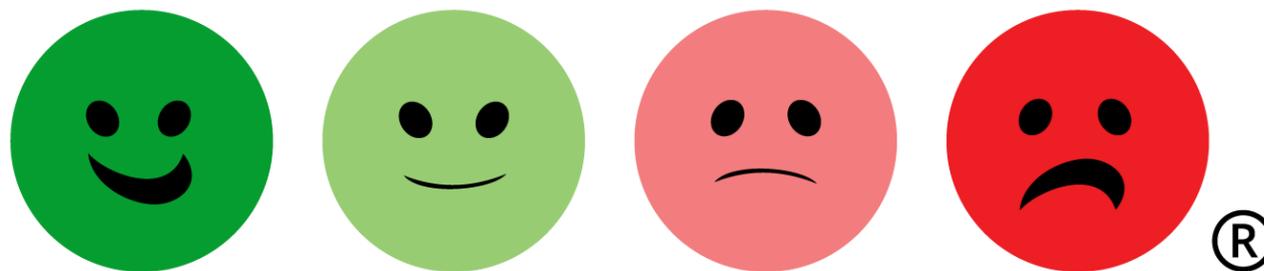
- Es la forma de compartir los resultados con HappyOrNot en el menor esfuerzo a través de la organización.
- Reportes a nivel local y regional.
- Los reportes diarios y semanales son la mejor herramienta para optimizar el desempeño de las unidades.

Colaboración en tiempo real

Acción inmediata ante cambios en los niveles de experiencia del cliente.

- Establecer alertas para cambios positivos / negativos en los niveles de satisfacción o KPI.
- Las notificaciones push llegan a los móviles de las personas adecuadas. El cual permite realizar comentarios y reconocimiento de alertas en la aplicación para una colaboración más eficaz.
- Proporciona un registro de la situación, mejora la comunicación y la planificación para el desarrollo del servicio.
- Alertas por correo electrónico enviadas como canal de apoyo.





La Familia Smiley

La Familia Smiley

Smiley Touch™

Análisis de datos detallados

Smiley Terminal™

Ubicación flexible

Smiley Digital™

Conocimientos de la experiencia digital

Stand



Table



Wall



Rail



Mini

(disponibilidad limitada del mercado)



Pop-up



Embed



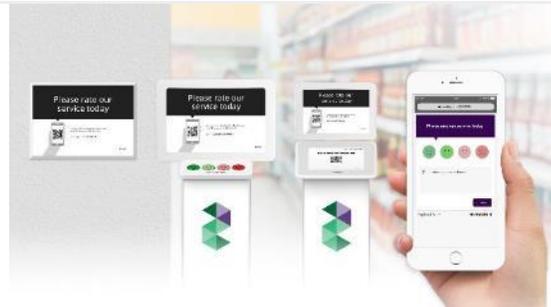
Web

Email

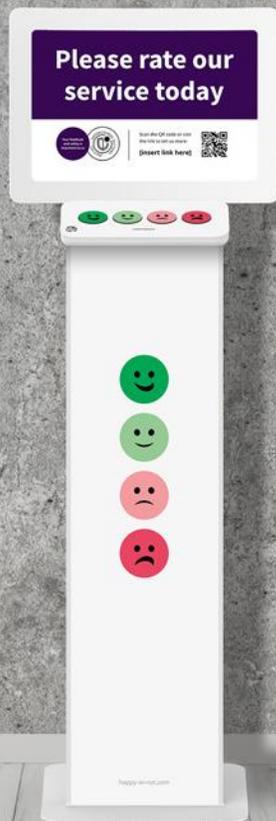
Solo



Smiley Link



New



HAPPYNOT®

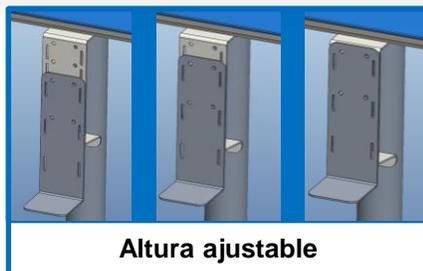
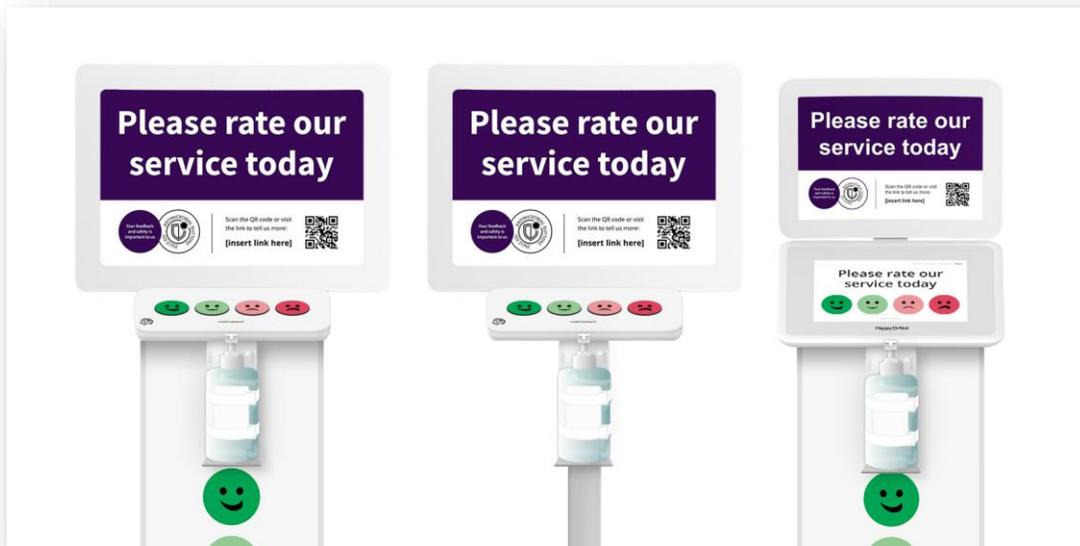
Protección antimicrobiana para productos Smileys

- Las buenas prácticas de higiene son una prioridad. Las soluciones antimicrobianas pueden proporcionar protección preventiva contra bacterias y virus, como el nuevo coronavirus.
- Producto evaluado en conformidad con el estándar de [ISO 21702](#)
- Disponible para botones Smiley Terminal V3/X3* y pantallas Smiley Touch: Incluido con nuevos productos compatibles sin costo adicional
- Se puede añadir a los productos existentes a un costo adicional:
 - Botones antimicrobianos para Smiley Terminal V3/X3* (nueva cubierta y cuatro botones antimicrobianos): **\$24** (+ gastos de envío)
 - Protector de pantalla antimicrobiana para Smiley Touch: **\$33** (+ gastos de envío)

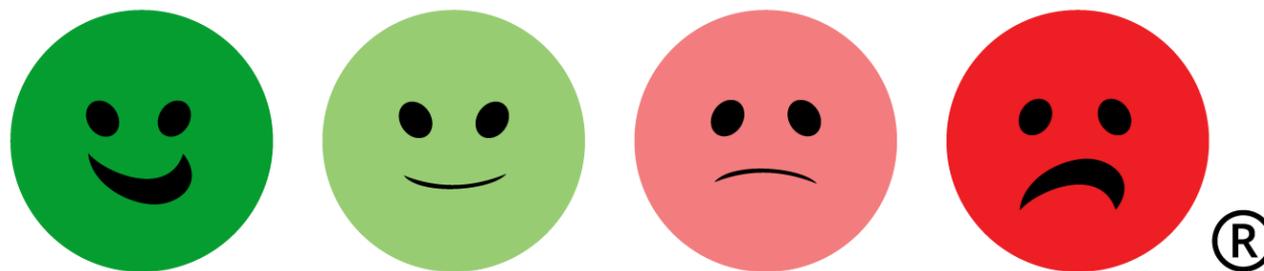
* Las versiones anteriores y Smiley Terminal Mini no son compatibles

Soporte desinfectante de manos

Atención al cliente y conveniencia



- Disponible para Smiley Terminal Stand V3* y Smiley Touch Stand
- Tanto las versiones de tubo como del soporte con la marca (ver imagen)
- Altura ajustable desde 20 cm (8 pulgadas) hasta aproximadamente 30 cm (12 pulgadas)
- Diámetro máximo de la botella aproximado 13 cm / 5 pulgadas
- Peso máximo recomendado de la botella 5 kg (11 lbs)**
- Disponible para nuevos productos y como complemento para productos existentes. Precios por pieza \$24 (+ envío)
- * No es compatible con los productos Smiley Terminal Stand más antiguos
- ** Los líquidos de botella y desinfectante para manos no están incluidos.



Smiley Touch™

Smiley Touch™

Descubre el "por qué"

- 70% de tasa de respuesta.
- Pregunta principal + seguimiento + comentarios abiertos.
- Las actualizaciones automáticas en la nube te brindan nuevas funciones.
- Opciones de marca y personalización disponibles.
- Disponible en versiones de **pedestal**, **pared** y **superficie**.



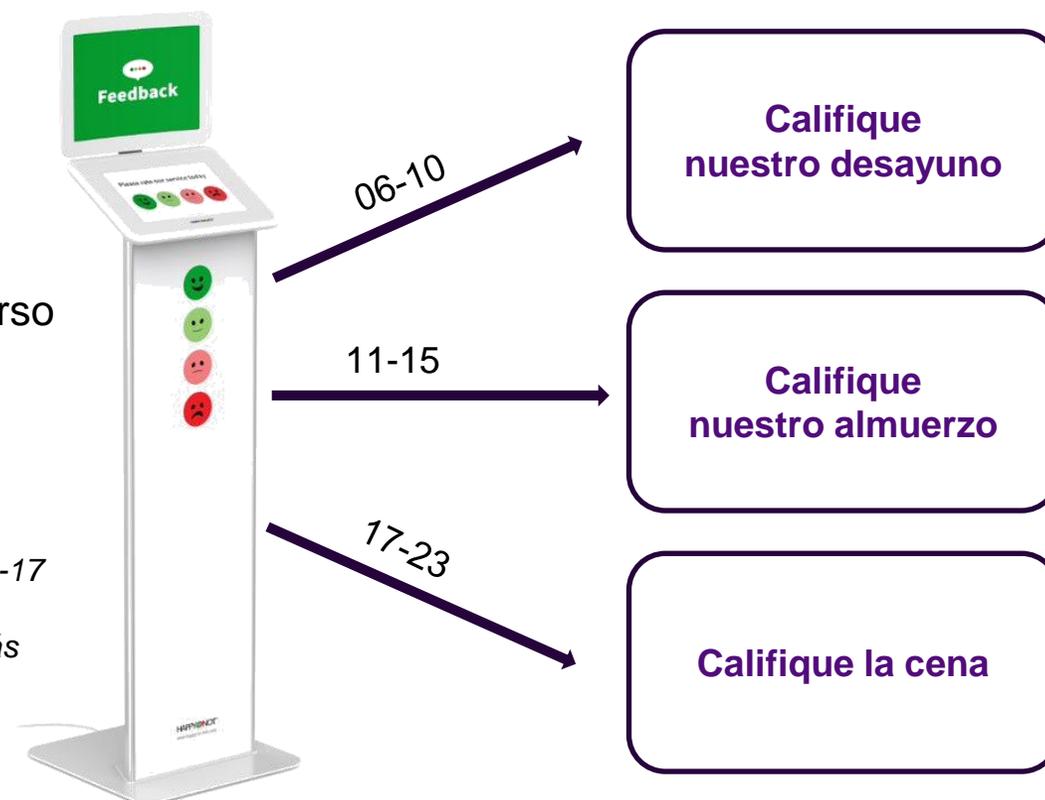
Encuesta multiple para Smiley Touch, Smiley Digital™ y Smiley Link

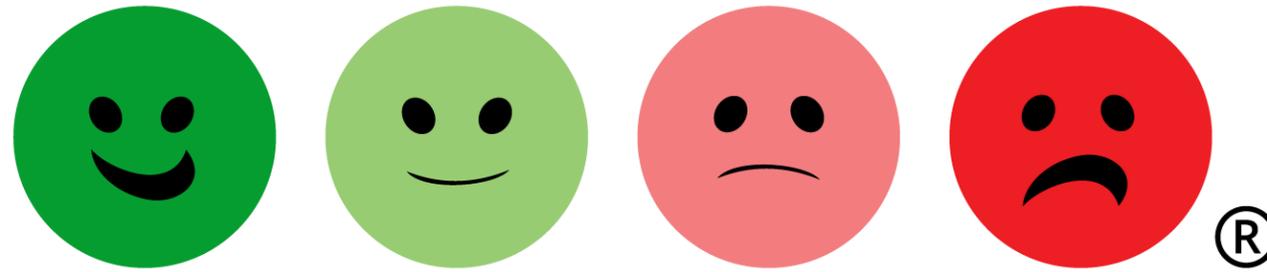
Preguntar por hora o día

- Diferentes encuestas en diferentes momentos del día y / o semana.
- Perfecto para restaurantes y cualquier otro lugar donde los servicios, ofertas y / o público objetivo cambien en el transcurso de un día / semana.

Otros:

- *Por supuesto, también puede modificar las preguntas de seguimiento (puntos destacados y puntos débiles).*
- *En caso de conflictos: se mostrará la encuesta anterior. Ejemplo: 09-12.30 vs. 12-17 La encuesta del 09-12.30 se mostrará hasta las 12.30.*
- *En caso de que las encuestas tengan horarios idénticos: se utilizará el creado más recientemente.*
- *Smiley Touch estará en modo de suspensión fuera de las horas de encuesta (protector de pantalla).*





Smiley Terminal™

Smiley Terminal™

Colócalo en cualquier lugar

- Completamente inalámbrico / Colócalo en cualquier lugar.
- Taza de respuestas del 20%-50% dependiendo de la ubicación.
- Batería de 3 años de duración (no necesita conexión eléctrica).
- Opciones de marca y personalización disponibles.
- Disponible en versiones de soporte, pared, mesa, riel y mini *



* Smiley Terminal Mini: Disponibilidad limitada en el mercado a partir Q3/2020, Por favor solicite más información a su contacto de HappyOrNot.

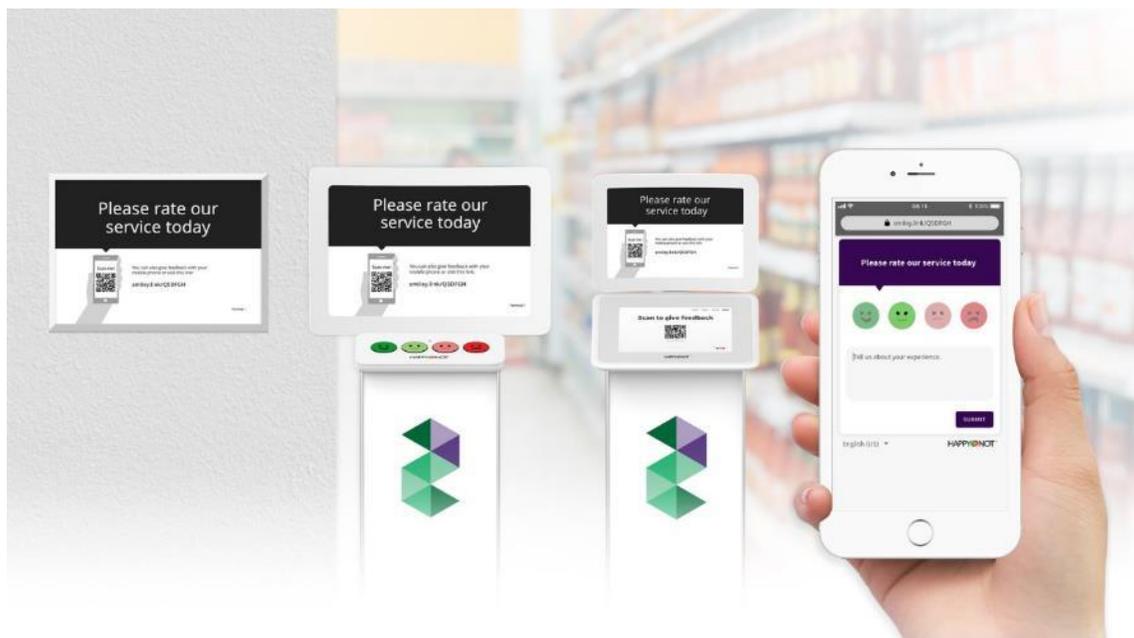
Smiley Link

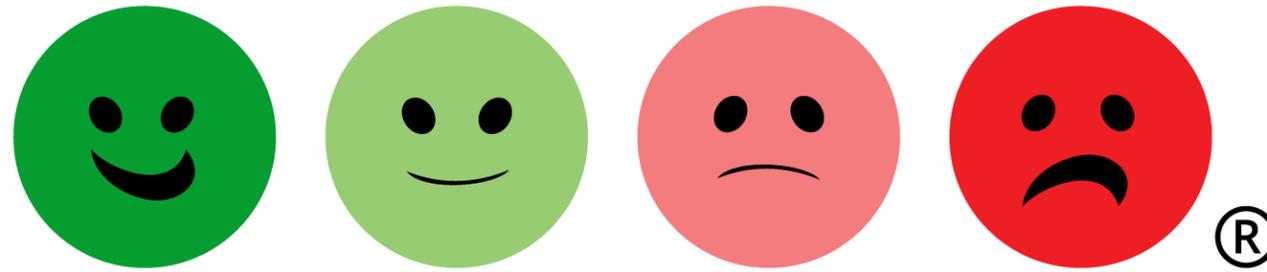
Comentarios "sin contacto con terminal" para encuestas de Smiley Touch y Smiley Terminal.

- Opción adicional para recibir comentarios.
- Los clientes envían comentarios a través de un código QR o una URL en sus teléfonos móviles.
 - También puedes copiar el código QR para recibos impresos o utilizar la URL para correos electrónicos de clientes, SMS y otros mensajes.

*** Notas: El código QR de Smiley Link y la URL siempre están asociados con un producto de Smiley Terminal / Smiley Touch en específico.**

Los comentarios se compilan y reportan como una fuente única de información de comentarios en HappyOrNot Reporting.





Smiley Digital™

Gestión de experiencia digital

Canales para obtener comentarios



QR Code



En sitio y digital



QR Code



Enlace en el correo



Página web

Canal Digital

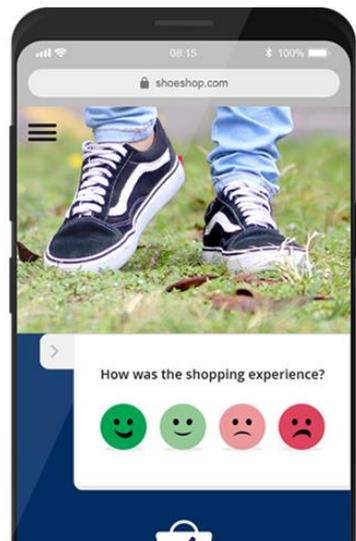
Nuevo

HAPPYORNOT®

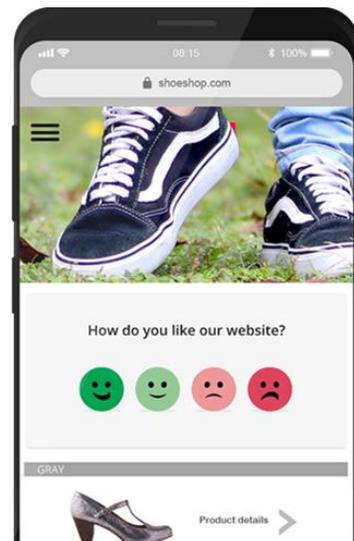
Smiley Digital™

Altas tasas de respuesta e información con comentarios totalmente anónimos.

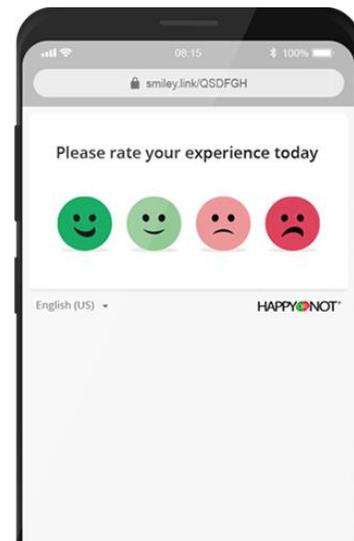
- **Listo para usar en minutos**
Integración fácil y disponibilidad inmediata.
- **Micro feedback en cualquier canal**
Opciones fáciles y convenientes para que clientes, visitantes, socios y empleados compartan sus comentarios.
- **Perspectivas continuas**
Conocimientos profundos en los que puede confiar para realizar acciones de mejora inmediatas y efectivas.



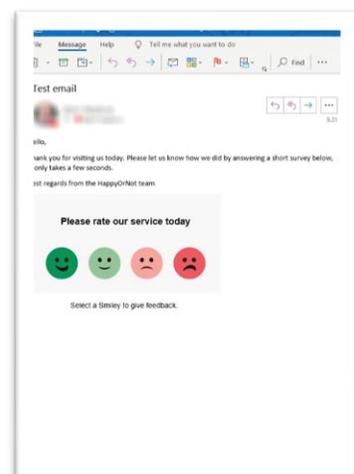
Pop-up



Embed (Web)



Solo



Embed (Email)

Productos Smiley Digital

Opciones para satisfacer las necesidades de su negocio.

- **Pop-up**
Para un solo uso, como el comercio electrónico. Hasta 80% de tasa de respuesta.
- **Embed**
Para la colocación personalizada de encuestas en cualquier página web, y correo electrónico.
- **Solo**
Para una microalimentación perfecta en ubicaciones físicas y puntos de contacto digitales de experiencia / compromiso.



[Demostración \(en inglés\)](#)

La experiencia del usuario de Smiley Digital

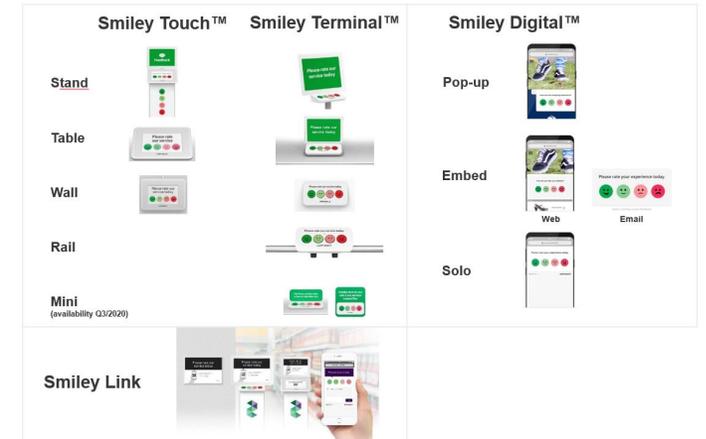
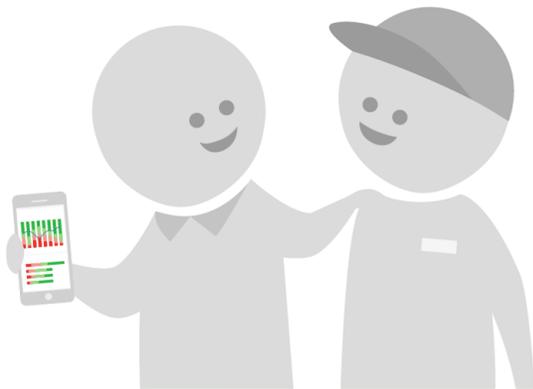
Descubra qué hay detrás de la experiencia del usuario mientras mantiene altas tasas de respuesta en 3 sencillos pasos:

- 1. 4-Smileys**
Descubre cómo se siente realmente la gente acerca de su experiencia con tu marca.
- 2. Pregunta secundaria**
Identifique el punto de experiencia categorizado más alto o más bajo con un conjunto personalizado de opciones de seguimiento.
- 3. Espacio para comentario abierto**
Obtenga una visión profunda y contextualizada de por qué los usuarios califican sus experiencias como felices o no.

Infinidad de usos y beneficios

Uso	Solución Digital	Cómo beneficiarse de los comentarios
Páginas de comercio electrónico o de seguimiento, también para aplicaciones habilitadas para HTML.	Smiley Digital Pop-up	Impulse resultados mejorados optimizando la experiencia en línea, identifique puntos de dolor y fricción.
Páginas web externas e internas generales y aplicaciones habilitadas para HTML.	Smiley Digital Embed	
La solución "sin contacto" complementa una encuesta existente de Smiley Touch o Smiley Terminal.	<p>Enlace Smiley: carteles de códigos QR y URL vinculadas a un producto Smileys específico.</p> <p>También puede usar Smiley Link para canales adicionales, pero tenga en cuenta que todos los datos se combinan.</p>	Los consumidores obtienen una forma adicional de dar retroalimentación, lo que lleva a mayores volúmenes de datos.
Necesita recibir comentarios sobre entregas y / o compromisos de clientes por correo electrónico / SMS /Whatsapp además de la encuesta de Smiley Touch o Smiley Terminal.	<p>Smiley Touch / Terminal en la ubicación física</p> <p>Utilice paneles únicos de Smiley Digital Solo para las entregas, correos electrónicos, Whatsapp y SMS, etc. Y Smiley Digital Embed (para correos electrónicos).</p>	Obtenga información específica para cada punto de contacto y canal.
Cuando se requiere medir recorrido del cliente de principio a fin, incluye múltiples puntos de contacto físicos y digitales (por ejemplo, centros comerciales, hospitales, lugares de trabajo, aeropuertos, con portales en línea, aplicaciones, mensajes, etc.).	<p>Coloque los productos Smiley Terminal y Touch en los puntos de contacto físicos más importantes. Complemente estos con Smiley Link. Implemente Smiley Digital Solo en otros puntos de contacto físicos (códigos QR)</p> <p>Implemente los paneles emergentes, incrustados y solo de Smiley Digital para los puntos de contacto en línea más relevantes (consulte los ejemplos anteriores de cuándo usar qué producto de Smiley Digital).</p>	<p>Elija la mejor combinación de productos de Smileys en función de su presupuesto y necesita obtener información de todos los puntos de contacto físicos y digitales.</p> <p>Obtenga información específica de cada punto de contacto a lo largo del viaje del cliente.</p> <p>Nota: los volúmenes de retroalimentación basados en códigos QR son normalmente más pequeños que para los puntos de contacto con toques o terminales Smiley.</p>

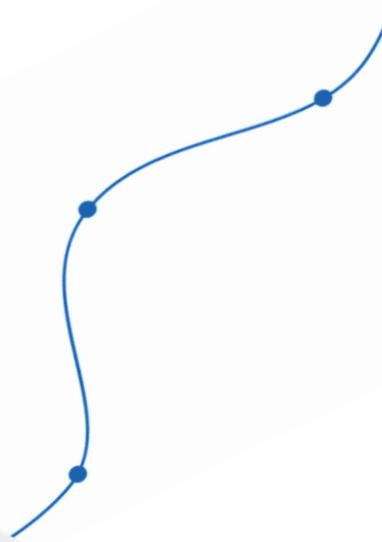
¿Por qué HappyOrNot?



Empodera e involucra a tu personal para mejorar el rendimiento de forma continua

Información práctica, evaluación comparativa eficiente y predicciones confiables impulsan mejoras operativas

El portafolio de productos más versátil para cualquier espacio te brinda mayores tasas de respuesta y mejor precisión de datos



HAPPYORNOT®

10+
años experiencia

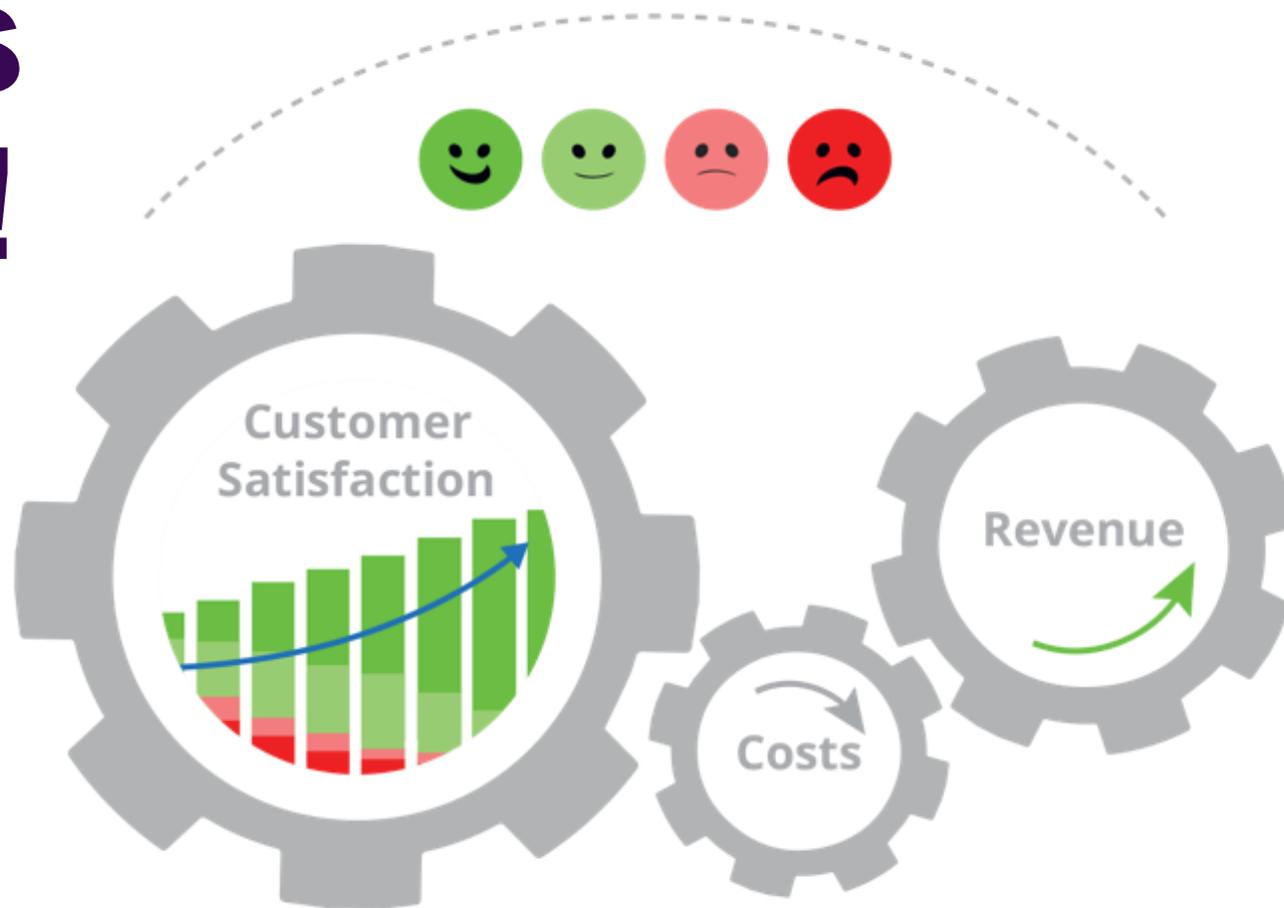
135
países

1,500
millones de respuestas

4,000
clientes en todo el mundo



¡Muchas Gracias!



<Name>, <Title>
<email@>
<telephone>

www.happy-or-not.com
<partner website>

<partner logo>