

Origen del dato en un modelo de Big Data para CEM

Fuente de datos CLIENTE

		Encuesta relacional (satisfacción / retención con la compañía)	Encuesta transaccional (satisfacción con transacción / punto de contacto)	Comunidades Social Media (gusta / comparte experiencias)
Fuente de datos COMPAÑÍA	Datos financieros (ingresos, ventas, ...)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Enlaza datos a nivel individuo ■ Calidad de la relación impacta en las métricas financieras 		<ul style="list-style-type: none"> ■ Enlaza datos a nivel individuo ■ Experiencias impacta en las métricas financieras
	Datos operacionales (volumen de llamadas en call center, tiempo de espera, ...)		<ul style="list-style-type: none"> ■ Enlaza datos a nivel transaccional ■ Métricas operacionales impactan calidad de la interacción (transacción / touchpoint) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Enlaza datos a nivel transaccional ■ Métricas operacionales impactan calidad de las experiencias
	Datos de otros stakeholders (empleados, proveedores, distribuidores, ...)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Enlaza datos a nivel individuo ■ Satisfacción del stakeholder impacta en la satisfacción general del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Enlaza datos a nivel individuo ■ Satisfacción del stakeholder impacta en la satisfacción con la interacción (transacción / touchpoint) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Enlaza datos a nivel individuo ■ Satisfacción del stakeholder impacta en las experiencias