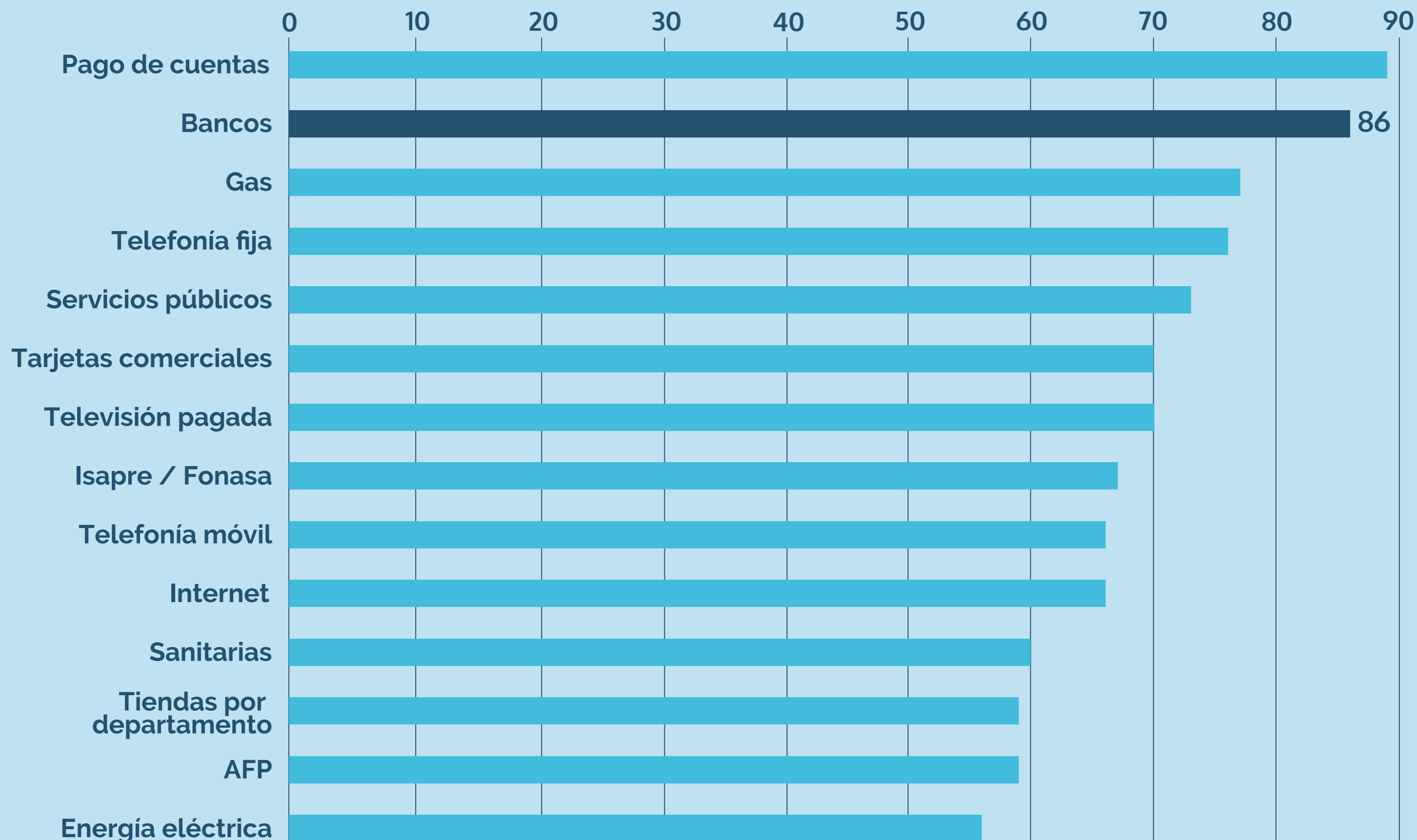


Índice de experiencias de servicio por industria para el canal sitio web ⁽¹⁾

(Escala de 0 – 100; 2° semestre 2016 – 1° semestre 2017)



Fuente: Praxis Customer Engagement.

(1) Se promedia la evaluación neta de tres dimensiones en la interacción con el cliente: efectividad, facilidad y agrado. La evaluación neta de cada interacción equivale al porcentaje de clientes que está de acuerdo (notas 6 y 7) menos el porcentaje que está en desacuerdo (notas 1 a 3).