

4 KPIS

Alineados con los Objetivos del Proyecto, los KPIS propuestos son:

1. Interacción con el Cliente

El 77% de los clientes prefieren marcas que responden a las reseñas de sus clientes, incluso cuando esas respuestas puedan ser generadas por una IA.

$$\text{Respuesta al Cliente} = \frac{\text{Cant. De reseñas respondidas del período}}{\text{Cant. De reseñas totales del período}}$$

2. Satisfacción del Cliente

El 88% de los clientes se basan en las reseñas dos o más usuarios para su toma de decisión, utilizando las plataformas de Google Maps y Yelp.

$$\text{Satisfacción del Cliente} = \frac{\text{Promedio de ratings usuarios del período}}{\text{Cant. De reseñas totales del período}} \times 100$$

3. Presencia en Plataformas

3.1 Crecimiento Presencia

Una imagen y marca consistentes genera confianza en los consumidores. Esta marca e imagen se perciben en estas plataformas a través de las reseñas de los usuarios. Para ser la primera opción en las recomendaciones de estas plataformas, es clave no solo que las reseñas y calificaciones sean buenas, sino también la cantidad y calidad de la presencia, presencia en línea.

$$\text{Crecimiento Presencia} = \frac{\text{Cant. De reseñas tot. mes} - \text{Cant. Reseñas tot. mes ant}}{\text{Cant. De reseñas totales del mes}}$$

3.2 Cobertura del Negocio

Hoy día no se está gestionando la presencia de la marca en estas plataformas, una medida de la evolución del resultado del proyecto será el crecimiento de la cobertura de reseñas en la cantidad total de Tiendas del Negocio

$$\text{Cobertura del Negocio} = \frac{\text{Cant. De Tiendas con Reseñas}}{\text{Cant. Total de Tiendas}}$$

4. Posicionamiento vs. Competencia

4.1 Participación Mercado

Un análisis del posicionamiento del Cliente en referencia a la Competencia es muy valioso para la toma de decisiones e implementación de estrategias.

$$\text{Participación del Mercado} = \frac{\text{Cant. De reseñas tot. Walgreens + Duane Reade}}{\text{Cant. De reseñas totales Convenience Store}}$$

4.2 Percepción de Servicio vs. Competencia

Un análisis del posicionamiento del Cliente en referencia a la Competencia es muy valioso para la toma de decisiones e implementación de estrategias.

$$\text{Percepción de Servicio} = \frac{\text{Cant. De reseñas Positivas Walgreens + Duane Reade}}{\text{Cant. De reseñas totales Positivas Convenience Store}}$$