

Descripción del servicio

para la Plataforma y los Servicios de CA Customer Alliance GmbH (en adelante, la “**Descripción del Servicio**”)

1. Descripción general de la plataforma

La plataforma de inteligencia de comentarios donde puedes fortalecer tu presencia en línea, generar conocimientos accionables y mejorar la experiencia del cliente.

2. Paquetes

	Basic Para empezar	Essential Capture el estado actual	Standard Mejore el estado actual	Professional Guíe el recorrido del cliente	Enterprise Lidere la trayectoria del cliente a gran escala
Capture el feedback en cada punto de contacto y fase del recorrido del cliente.					
Todos los comentarios en línea en una sola plataforma	✓	✓	✓	✓	✓
Cuestionarios de retroalimentación simples		✓	✓	✓	✓
Cuestionarios en 30 idiomas		✓	✓	✓	✓
Recolecte correos electrónicos de los clientes		✓	✓	✓	✓
Cuestionarios a través de código QR		✓	✓	✓	✓
Cuestionarios en el lugar a través de una tableta		✓	✓	✓	✓
Cuestionarios a través de un enlace directo		✓	✓	✓	✓

Envío de cuestionarios a través de correos electrónicos automatizados		✓	✓	✓	✓
Preguntas personalizadas			✓	✓	✓
Cuestionarios en línea			✓	✓	✓
Cuestionarios dentro de la aplicación			✓	✓	✓
Códigos promocionales por completar cuestionarios				✓	✓
Verificación de la edad antes de completar los cuestionarios				✓	✓
Comprenda la retroalimentación mediante análisis de tendencias, de competidores y de texto.					
Segmentación de datos según la estructura organizativa	✓	✓	✓	✓	✓
Dashboard de rendimiento global	✓	✓	✓	✓	✓
Visualización de la satisfacción, el esfuerzo y la fidelidad a lo largo del recorrido del cliente		✓	✓	✓	✓
Vigilancia competitiva			✓	✓	✓
Seguimiento de la satisfacción, el esfuerzo y la fidelidad a lo largo del tiempo			✓	✓	✓

Análisis semántico básico de texto			✓	✓	✓
Análisis semántico avanzado de texto				✓	✓
Comparta la retroalimentación para fortalecer su reputación en línea.					
Widget en su sitio web para mostrar la satisfacción del cliente	✓	✓	✓	✓	✓
Distribución de opiniones en los portales de reseñas			✓	✓	✓
Actúe sobre la retroalimentación para mejorar la experiencia del cliente y su visibilidad en línea.					
Responda a opiniones en línea y retroalimentación	✓	✓	✓	✓	✓
Gestione opiniones en 133 idiomas	✓	✓	✓	✓	✓
Cree plantillas de respuesta	✓	✓	✓	✓	✓
Reportar retroalimentación para su tratamiento	✓	✓	✓	✓	✓
Establezca objetivos de rendimiento			✓	✓	✓
Perspectivas automatizadas				✓	✓
Administre – Gestione el acceso y los datos de los usuarios.					
Usuarios ilimitados	✓	✓	✓	✓	✓
Permisos de usuario individualizados	✓	✓	✓	✓	✓

Soporte de la plataforma en 21 idiomas	✓	✓	✓	✓	✓
Conexión con Google	✓	✓	✓	✓	✓
Anonimización de datos conforme al RGPD	✓	✓	✓	✓	✓
Archivo de retroalimentación anterior de clientes				✓	✓
Interfaz de Usuario Whitelabel				✓	✓
Conéctese – Establezca una relación con su entorno para enriquecer su información.					
Integración con los PMS		✓	✓	✓	✓
Exporte datos de opiniones y retroalimentación a través de API	✓	✓	✓	✓	✓
Migre datos históricos					✓

3. Módulos complementarios

- Asistente de Respuestas AI: Responde a las reseñas con la ayuda de la inteligencia artificial

4. Disponibilidad

CA proporciona la Plataforma las 24 horas del día, 365 días al año, con una disponibilidad media anual de al menos el 97%.

5. Requisitos del Sistema

Para acceder a la Plataforma se deben cumplir los siguientes requisitos:

(1) Conexión a Internet. Una conexión a internet estable con una velocidad de al menos 50 MBit/s (descarga).

(2) Navegador de Internet.

(a) Navegador de Escritorio. La Plataforma ha sido probada y es compatible con los siguientes navegadores de escritorio:

- Microsoft Windows 10 y versiones posteriores
 - Google Chrome (última versión estable)
 - Firefox (última versión estable)
 - Microsoft Edge (última versión estable; solo basado en Chromium)
- MacOS 10.12 y versiones posteriores
 - Google Chrome (última versión estable)
 - Safari (última versión estable)

Para obtener los mejores resultados, utilice la última versión de Google Chrome.

(b) Navegador Web Móvil. Puede acceder a la Plataforma a través del siguiente navegador móvil:

- Android 5 y versiones posteriores
 - Google Chrome (última versión estable)
- iOS 10 y versiones posteriores
 - Google Chrome (última versión estable)
 - Safari (última versión estable)

(c) Configuración del Navegador. Cualquier navegador compatible que elija usar debe cumplir con los siguientes requisitos:

- JavaScript habilitado.
- Cookies habilitadas. Algunas versiones modernas de navegadores están desactivando las cookies de terceros por defecto. Como muchos otros servicios web, CA depende de estas cookies para autenticar a los usuarios. Puede que necesite habilitarlas en su navegador para acceder.