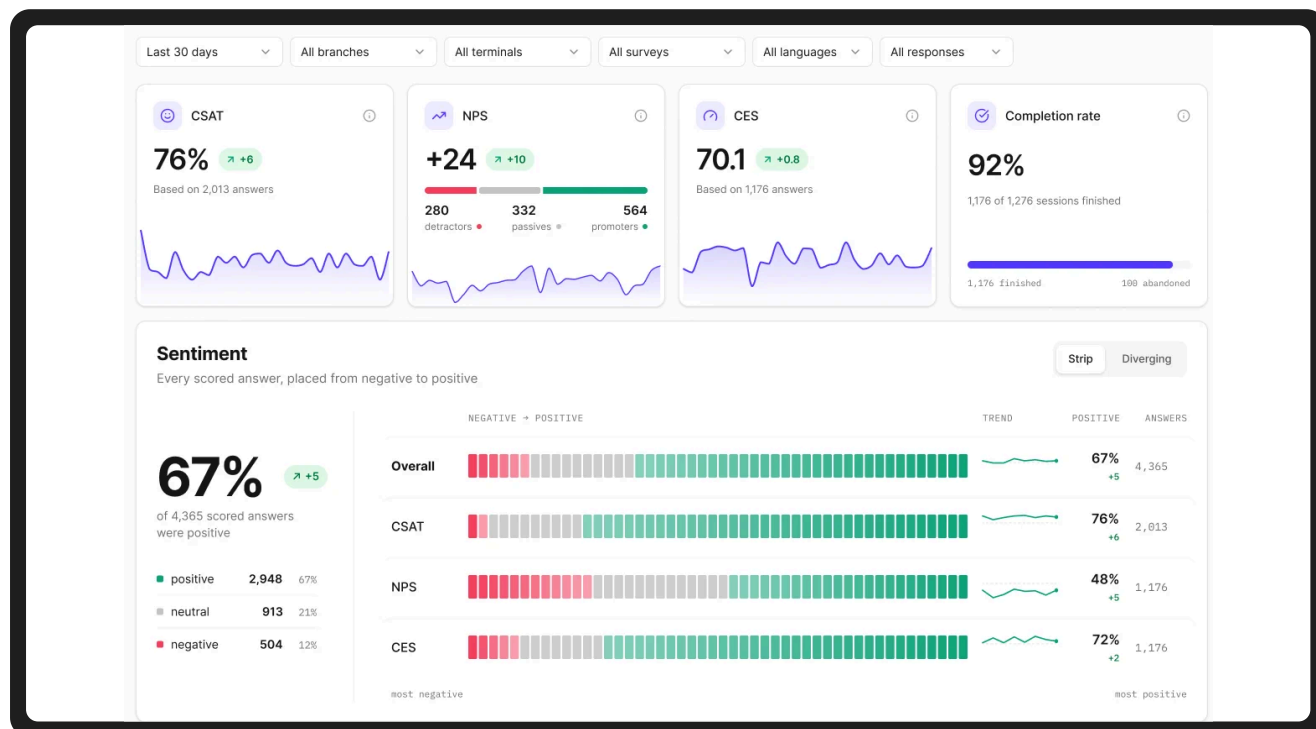


FICHA TÉCNICA

NEXUS SURVEYS

Recoja opiniones en el momento del servicio, mediante quiosco o código QR, y mida la experiencia sede por sede.



Analítica: CSAT, NPS, CES, finalización y respuestas puntuadas

135

funcionalidades

7

áreas de funcionalidades

2

opciones de despliegue:
en la nube o en local
(on-premises)

1

consola e inicio de sesión
para todos los productos
de Nexus Cloud



Preguntar

Encuestas breves en quioscos o por código QR, mientras la visita está reciente.



Medir

Puntuaciones de satisfacción por sede y por servicio.



Mejorar

Vea dónde las experiencias no están a la altura y actúe en consecuencia.

FUNCIONALIDADES.

Encuestas breves donde se presta el servicio, resultados que puede comparar y una visión clara de dónde actuar.



Creador de encuestas

Cree encuestas con seis tipos de pregunta, con una métrica, un ajuste de obligatoriedad y una etiqueta para cada punto de la escala.

Valoración con caras emoji

Una valoración con un toque que no requiere leer números.

Escala de recomendación de 0 a 10

Una puntuación de recomendación recogida durante la visita.

Opción múltiple

Motivos estructurados detrás de una puntuación.

Etiquetas de finalidad de los comentarios

Comentarios agrupados por finalidad para su revisión.

Lista de encuestas y versiones

Una lista que muestra el estado de cada encuesta y dónde está desplegada.

Vista previa en directo (vertical y horizontal)

Los administradores ven lo que verá el cliente antes de publicar.

Versiones seguras

Los cambios se preparan sin interrumpir las encuestas activas.

Pregunta de entrada numérica

Respuestas numéricas recopiladas sin campo de texto libre.

Valoración con estrellas

Un formato de valoración conocido para valorar al personal o el servicio.

Escala numérica (esfuerzo o valoración)

Una medida del esfuerzo junto a la satisfacción.

Pregunta de texto libre

Los clientes describen la experiencia con sus propias palabras.

Puntuación CSAT, NPS y CES

Indicadores estándar de satisfacción, recomendación y esfuerzo a partir de la misma encuesta.

Diseñador de encuestas con lista de preguntas

Los equipos de negocio editan las encuestas por sí mismos.

Edición de los textos de bienvenida y de agradecimiento

Mensajes de apertura y cierre redactados para cada encuesta.

Comprobaciones de preparación antes de publicar

Los problemas se señalan antes de que ningún cliente los vea.

Preguntas obligatorias u opcionales

Solo las preguntas esenciales impiden completar la encuesta.

Selección del tamaño de la escala

La escala se ajusta a la pregunta que se plantea.

Confirmación de publicación con sustitución inmediata

Publicar es un paso deliberado con una consecuencia clara.

Creador de encuestas con pestañas

Cada parte de una encuesta tiene su propio lugar.

Prueba interactiva de una encuesta

Las encuestas se prueban de principio a fin sin añadir respuestas de prueba a los resultados reales.

Duplicar una encuesta

Las nuevas encuestas parten de un diseño existente.

Opción múltiple con límites de selección múltiple

Respuestas más completas sin texto libre.



Lógica condicional

Plantee una pregunta solo cuando las respuestas anteriores lo requieran, y finalice una encuesta antes cuando la respuesta sea suficiente.

Lógica inteligente: preguntas condicionales

Las preguntas de seguimiento solo aparecen cuando son pertinentes.

Lógica inteligente: finalizar la encuesta antes

Encuestas más breves para los encuestados que no tienen nada más que añadir.

Avisos de validación de la lógica

Los errores de lógica se detectan durante la edición.

Guardado automático con indicación del estado

Las modificaciones se conservan sin guardar manualmente.

Publicar y asignar en una sola acción

Una nueva encuesta llega a los quioscos elegidos en un solo paso.

Cambio de nombre directo de la encuesta

Los nombres de las encuestas se mantienen precisos a medida que evolucionan.

Fechas de vigencia de la encuesta y asignaciones con límite de tiempo

Las encuestas solo recogen respuestas durante el periodo previsto, sin activarlas o desactivarlas manualmente.

Puntuación personalizada para cada opción de respuesta

Los distintos estilos de pregunta se consolidan en cifras comparables de CSAT, NPS y CES.

Respuestas vinculadas a la versión respondida

Las tendencias siguen siendo fiables a lo largo de las revisiones de la encuesta.

Lógica inteligente: condiciones AND / OR

Segmentación más precisa de las preguntas.

Lógica inteligente: segmentar por departamento o servicio

Preguntas específicas de un servicio o equipo.

Condiciones sobre rangos de respuestas

Las preguntas de seguimiento se dirigen a una franja de respuestas con una sola regla.

Regla de continuar o finalizar tras una pregunta

Encuestas breves para los encuestados que no tienen nada más que añadir.

Condiciones de pregunta respondida, omitida y de comparación

Las preguntas de seguimiento solo aparecen cuando son pertinentes.



Experiencia multilingüe

Encuestas multilingües, incluido el árabe de derecha a izquierda, con edición por idioma y una comprobación de traducciones pendientes antes de publicar.

Contenido de encuesta multilingüe

Una encuesta ofrecida en varios idiomas.

Aviso de traducción faltante

Las traducciones pendientes son visibles antes de que las vean los clientes.

Entrada de idioma personalizado

Pueden añadirse idiomas además de los de la lista predefinida.

Etiquetas de los puntos de la escala por idioma

Los encuestados ven lo que significa cada punto en su idioma.

Visualización del árabe de derecha a izquierda

Los clientes de habla árabe obtienen un diseño nativo.

Modo de edición por idioma

Las traducciones se editan en contexto, junto al diseño original.

Asistente para copiar el texto de origen en los campos de traducción

Traducción más rápida y coherente de los términos compartidos.

Idioma predeterminado de la encuesta

Un idioma inicial predecible para cada encuesta.

Orden de los idiomas en el selector del encuestado

La pantalla de idioma se ajusta al público de cada sede.

Publicación bloqueada mientras las traducciones estén incompletas

Ninguna encuesta se activa con una traducción faltante.

Vista previa en directo en cualquier idioma de la encuesta

Cada idioma se revisa en el diseño del quiosco antes de activarse.

Entradas del catálogo con nombre en cada idioma

Los encuestados ven las opciones de atribución en su propio idioma.

Catálogo de idiomas con búsqueda, con el español como idioma de encuesta configurado

Las encuestas pueden ofrecerse en idiomas distintos del inglés y el árabe, según el diseño.



Opiniones en quiosco y en canales digitales

Una aplicación de quiosco que atrae, recopila y se reinicia por sí sola, y enlaces y códigos QR de encuesta para recopilar opiniones fuera del quiosco.

Pantalla de bienvenida del quiosco

Un inicio de la encuesta visible y con un solo toque en la ventanilla o a la salida.

Qué servicio, qué equipo

Cada respuesta está vinculada al departamento y al servicio correspondientes.

Atrás, omitir e indicador de progreso

Los encuestados saben cuánto falta y pueden omitir las preguntas opcionales.

Teclado en pantalla con cambio a árabe

Se pueden recopilar comentarios escritos en un quiosco táctil.

Encuesta mediante código QR y enlace web

Opiniones desde el navegador del teléfono, sin instalar ninguna aplicación.

Enlace a la encuesta por correo electrónico

El enlace de la encuesta llega a las personas que lo mostrarán o compartirán.

Tiempo de inactividad configurable

El quiosco vuelve a su estado inicial tras un periodo de inactividad establecido.

Visualización vertical y horizontal

Una encuesta sirve para quioscos verticales y tabletas horizontales.

Reinicio automático tras el agradecimiento

Cada cliente empieza con una encuesta limpia.

Sincronización sin duplicados

Los resultados no se inflan por envíos repetidos.

Elección del idioma al inicio de la encuesta

Cada encuestado responde en el idioma que elige.

Pantalla final de agradecimiento

Un final claro de la encuesta y un quiosco listo para la siguiente persona.

Reinicio de la sesión por inactividad

El quiosco se restablece solo para el siguiente cliente.

Pantalla de reposo y elementos promocionales

El quiosco muestra el mensaje de la organización mientras espera.

Un código QR por sucursal

Respuestas desde el teléfono atribuidas a la sucursal correcta.

Temporización del bucle promocional

El quiosco muestra una serie rotativa de mensajes de la organización entre un encuestado y otro.

Desactivación de la pantalla de bienvenida

Las encuestas pueden empezar sin una pantalla de atracción cuando eso se adapta al punto de instalación.

Pasos previos a la encuesta que se pueden omitir

La atribución se recoge cuando los clientes pueden indicarla, sin bloquear la encuesta.

Almacenamiento en caché de respuestas sin conexión y sincronización

Las respuestas dadas durante una interrupción se almacenan y se envían más tarde.

Estilo de color del código QR

Los códigos impresos coinciden con la imagen de la organización.

Tamaños y formatos de descarga del QR

Códigos listos para imprimir o mostrar en pantalla.

Aviso de enlace web aún no activo

Los equipos no distribuyen códigos que todavía no funcionan.

Imágenes en la pantalla de bienvenida de la encuesta

Las imágenes con la marca invitan a los clientes a participar.

Ejecutar una encuesta en una pantalla de señalización digital

Las pantallas táctiles existentes recogen opiniones junto con la señalización digital.



Gestión de terminales y del parque

Vincule terminales con un código, asigne una encuesta a muchos a la vez por sede y vea el estado de cada uno y su encuesta activa.

Asignar la encuesta a quioscos por sucursal

Una encuesta se despliega en las sedes seleccionadas en un solo paso.

Estado del quiosco y contenido en reproducción

Los equipos de operaciones ven qué quioscos funcionan y qué ejecutan.

Persistencia de la vinculación y reconexión automática

Los quioscos vuelven a estar en servicio sin intervención del personal.

Filtros de terminales por sede, estado y plataforma

Los equipos de operaciones se centran en una sede o en un tipo de problema.

Iniciar y detener una encuesta en un terminal

La recopilación puede pausarse por quiosco.

Acciones de QR por sede

Cada sede recibe su propio código.

Vista previa en directo de la encuesta web

La experiencia en el teléfono se comprueba antes de compartir el código.

Tiempo de visualización del agradecimiento configurable

El relevo entre encuestados se adapta a cada sede.

Vinculación del quiosco mediante código o QR

Los quioscos se añaden sin una configuración especializada.

Lista de elementos que requieren atención

Los problemas de recopilación son visibles en la consola.

Vistas de lista y de tarjetas de terminales con búsqueda

Los terminales son fáciles de encontrar en una red extensa.

Panel de detalle del terminal y menú de acciones

Los detalles y las acciones del dispositivo están a un clic.

Vista previa del cambio de asignación

Los cambios de asignación masivos se ven antes de aplicarse.

Desasignar desde el cuadro de diálogo de asignación

Las asignaciones pueden revertirse en un solo lugar.

Contador de plazas de licencia en los terminales, el panel y los usuarios

Los operadores pueden comparar la capacidad de la licencia con los quioscos desplegados.

Suspender y reactivar un quiosco

Los terminales se retiran del servicio rápidamente sin perder los resultados anteriores.

Mensajes de vinculación en lenguaje sencillo

Los instaladores resuelven por sí mismos los problemas de vinculación.

Resumen del parque de terminales en el panel

El estado de la red de quioscos es visible en la pantalla de inicio.

Asignación segmentada por departamento, servicio o quiosco

Cada punto de servicio muestra la encuesta que le corresponde, con una respuesta clara sobre qué encuesta muestra cada quiosco.

Departamento y servicio predeterminados por quiosco

Los resultados se atribuyen al punto de servicio exacto que atiende cada quiosco.

Quioscos conectados que no ejecutan ninguna encuesta

Los quioscos inactivos o mal configurados se detectan y se corrigen rápidamente.



Análisis y conclusiones de las opiniones

CSAT, NPS y CES con tendencias, finalización y abandono, comparaciones por sede y servicio, y cada respuesta que hay detrás de una cifra.

Panel: hoy de un vistazo

Una visión actual de las opiniones en todas las sedes.

Abandono por pregunta

Las preguntas que provocan abandono se pueden identificar.

Registro de respuestas con filtros

Las respuestas individuales pueden localizarse y revisarse.

Distribución de las puntuaciones entre las respuestas

Una vista de cuán positivas o negativas son las respuestas puntuadas en todos los indicadores.

NPS dividido en detractores, pasivos y promotores

Los equipos ven si una puntuación cambió por los detractores o por los promotores.

Análisis: CSAT, NPS, CES y finalización

Indicadores seguidos a lo largo del tiempo y por pregunta.

Desglose por pregunta y comentarios

Los comentarios de los clientes pueden revisarse junto a las puntuaciones.

Comparar por sede, departamento y servicio

Las sedes y los servicios con resultados débiles se pueden identificar.

Variación respecto al periodo anterior

La evolución es visible, junto con el tamaño de muestra en que se basa.

Finalización con número de sesiones finalizadas y abandonadas

Los equipos ven cuántas personas empiezan pero no terminan.

Representaciones de la distribución de puntuaciones y filtro de indicadores

La distribución puede leerse en la forma que mejor se adapte al revisor.

Resumen del periodo

Un panel resume el periodo.

Umbral mínimo de respuestas en la comparación de grupos

Las comparaciones se basan en suficientes respuestas para ser significativas.

Acceso desde la métrica hasta las respuestas

Cada número puede rastrearse hasta las sesiones en que se basa.

Duración de las respuestas y marcadores de seguimiento en el registro de respuestas

Los analistas pueden detectar sesiones apresuradas o abandonadas y respuestas con datos para el seguimiento.

Reglas de alerta por puntuación baja

Los responsables se enteran de una puntuación baja mientras el cliente puede seguir en la sucursal, con un registro de cada incumplimiento.

Tiempo dedicado a cada pregunta

Los responsables de las encuestas pueden acortar o reformular las preguntas que hacen ir más despacio a los clientes.

Tendencia a lo largo del tiempo con detalle diario

Los días con resultados inusuales son visibles.

Volumen de respuestas por idioma

La demanda por idioma es visible por periodo.

Filtros globales de análisis

Todos los gráficos reflejan el mismo subconjunto filtrado.

Indicadores de puntuación y gráfico de respuestas del panel

Una visión actual sin abrir los análisis.

Bandeja de comentarios con estado de revisión y notas internas

Cada comentario tiene un estado de seguimiento y una nota trazables.

Sentimiento por respuesta y filtro de sentimiento

Las experiencias negativas pueden aislarse e investigarse directamente.

Respuestas de hoy por hora frente a las de ayer

Las caídas inusuales en el volumen de opiniones se detectan el mismo día.



Imagen de marca y administración

Logotipo, colores y tipografía con una comprobación de legibilidad en directo, además de sedes, el catálogo de servicios, usuarios y roles.

Imagen de marca: logotipo, colores y degradados

Pantallas de encuesta con la marca de la organización.

Sucursales

Una estructura de sedes para quioscos y resultados.

Comprobación automática de legibilidad (contraste)

Los problemas de legibilidad son visibles antes de publicar.

Catálogo de departamentos y servicios

Opciones coherentes para los pasos de quién le atendió y la segmentación.

Usuarios y roles

Los observadores pueden revisar los resultados sin editarlos.

Formatos y posiciones de carga del logotipo

Las pantallas de la encuesta llevan el logotipo de la organización en la posición elegida.

Ajustes de color predefinidos con nombre

Un punto de partida rápido y coherente.

El cambio de nombre de una sede se propaga a todas partes

Los informes y filtros se mantienen coherentes tras un cambio de nombre.

Entradas del catálogo activas y archivadas

Las opciones retiradas salen de la encuesta sin que se pierda el historial.

Marca de tiempo de la última actividad

Las cuentas inactivas son visibles.

Fondo sólido, degradado o de imagen

Las pantallas de la encuesta pueden incluir una imagen de marca además de los colores.

Consola e inicio de sesión compartidos con Signage y Queue

Nexus Surveys se gestiona en la misma consola que Nexus Signage y Nexus Queue, con un único inicio de sesión.

Control de la dirección del degradado

Los fondos siguen el estilo de marca de la organización.

Control del tamaño de fuente

Texto legible en cada tamaño de quiosco.

Asignación del catálogo a sedes

Cada sede muestra solo las opciones que se aplican en ella.

Estados de usuario

El acceso puede suspenderse sin eliminar al usuario.

Despliegue en la nube y local (on-premises)

El mismo producto puede adoptarse con cualquiera de los dos modelos operativos.



Su plataforma de experiencia. Su elección de despliegue.

Nexus Surveys se ofrece en la nube o instalado en local (on-premises), según sus requisitos. Funciona en la misma consola, con el mismo inicio de sesión, que los demás productos de Nexus Cloud.

Los requisitos técnicos, el dimensionamiento y la infraestructura se confirman con usted para su entorno.

Escuche a sus clientes con Nexus Surveys. Solicite una demostración en www.nexus-cloud.co.

Las funcionalidades descritas son las disponibles en octubre de 2026. Los dispositivos compatibles, los límites y las integraciones se confirman para cada proyecto. Las imágenes son ilustrativas.