

GLOSARIO



Por Yubisay Viera

Customer Success Executive | 15 años
transformando equipos CS

A

Account Expansion - Expansión de Cuenta: Crecimiento de revenue dentro de clientes existentes.

Account Health - Salud de Cuenta: Estado general del cliente basado en múltiples indicadores.

Account Management - Gestión de Cuentas: Administración de relaciones con clientes

Account Mapping - Mapeo de Cuenta: Identificación de stakeholders y estructura organizacional.

Account Plan - Plan de Cuenta: Estrategia documentada para cada cliente.

Account Tiering - Segmentación de Cuentas: Clasificación por valor/potencial (Tier 1, 2, 3)

Activation Rate - Tasa de Activación: % de usuarios que completan setup inicial.

Active User - Usuario Activo: Usuario con interacción reciente en el producto

Adoption - Adopción: Nivel de uso del producto/features

Adoption Curve - Curva de Adopción: Progresión de uso desde onboarding

AHT - Average Handle Time (Tiempo Promedio de Gestión): Duración promedio por interacción.

Fórmula: Tiempo total de llamadas / Número de llamadas

AMS - Account Management System: Sistema de gestión de cuentas

ARR - Annual Recurring Revenue (Ingreso Recurrente Anual): $MRR \times 12$.

ASA - Average Speed to Answer (Velocidad Promedio de Respuesta): Tiempo promedio en cola.

At-Risk Account - Cuenta en Riesgo: Cliente con alta probabilidad de churn.

Automated Touchpoint - Punto de Contacto Automatizado: Comunicación programada sin intervención manual.

B

B2B - Business to Business (Negocio a Negocio): Modelo de venta entre empresas.

B2C - Business to Consumer (Negocio a Consumidor): Modelo de venta directa a consumidores.

Baseline Metrics - Métricas Base: KPIs iniciales para comparación.

Best Practices - Mejores Prácticas: Procesos probados y optimizados.

Book of Business - Cartera de Clientes: Cuentas asignadas a un CSM.

Business Outcome - Resultado de Negocio: Objetivo final del cliente.

Business Review - Revisión de Negocio: Reunión estratégica con cliente.

Buyer Persona - Perfil de Comprador: Arquetipo del tomador de decisiones.

Buyer's Journey - Viaje del Comprador: Proceso desde awareness hasta compra.

C

CAC - Customer Acquisition Cost (Costo de Adquisición): Inversión para adquirir cliente

Fórmula: (Marketing + Ventas) / Nuevos clientes.

CAC Ratio - Ratio CAC: LTV / CAC (idealmente >3:1) Cadence - Cadencia: Frecuencia programada de contacto.

Case Deflection - Desviación de Casos: Resolución sin ticket formal.

Case Management - Gestión de Casos: Sistema de tracking de problemas.

Champion - Campeón: Usuario interno que promueve tu producto.

Champion Building - Construcción de Campeón: Estrategia para crear advocates.

Churn - Cancelación: Pérdida de clientes.

Churn Analysis - Análisis de Churn: Estudio de causas de cancelación.

Churn Prediction - Predicción de Churn: Modelo para anticipar cancelaciones.

Churn Rate - Tasa de Churn

Fórmula: (Clientes perdidos / Clientes iniciales) × 100.

CLV / CLTV - Customer Lifetime Value

Fórmula: (ARPA × Margen) / Churn Rate.

Cohort Analysis - Análisis de Cohorte: Seguimiento de grupos por fecha de adquisición.

Commercial Intent - Intención Comercial: Señales de disposición a comprar/expandir.

C

Committed MRR - MRR Comprometido: Ingresos contractuales asegurados.

Competitive Intelligence - Inteligencia Competitiva: Información sobre competidores.

Consumption Model - Modelo de Consumo: Precio basado en uso.

Contraction - Contracción: Reducción de gasto del cliente.

Contraction MRR - MRR de Contracción: Ingresos perdidos por downgrades.

Conversion Rate - Tasa de Conversión: % que completa acción deseada.

CRR - Customer Retention Rate (Tasa de Retención)

Fórmula: $((\text{Clientes final} - \text{Nuevos}) / \text{Clientes inicial}) \times 100$.

CRM - Customer Relationship Management: Sistema de gestión de relaciones.

Cross-Functional - Interfuncional: Colaboración entre departamentos.

Cross-sell - Venta Cruzada: Venta de productos adicionales.

CS Ops - Customer Success Operations: Operaciones y procesos de CS.

CSAT - Customer Satisfaction Score

Fórmula: $(\text{Satisfechos} / \text{Total respuestas}) \times 100$.

CSM - Customer Success Manager: Gerente de Éxito del Cliente.

C

CSP - Customer Success Platform: Plataforma tecnológica de CS.

Customer Advocacy - Defensa del Cliente: Clientes que recomiendan activamente.

Customer Base - Base de Clientes: Total de clientes activos.

Customer Centricity - Centricidad en el Cliente: Cultura orientada al cliente.

Customer Education - Educación del Cliente: Programas de capacitación.

Customer Effort Score (CES): Facilidad de interacción

Fórmula: Promedio escala 1-7 (o 1-5).

Customer Engagement - Compromiso del Cliente: Nivel de interacción.

Customer Feedback Loop - Ciclo de Retroalimentación: Sistema para capturar y actuar sobre feedback.

Customer Intelligence - Inteligencia del Cliente: Datos e insights sobre clientes.

Customer Journey - Viaje del Cliente: Experiencia completa desde prospecto.

Customer Journey Map - Mapa del Viaje: Visualización de touchpoints y experiencias.

Customer Lifecycle - Ciclo de Vida: Etapas desde adquisición hasta churn.

Customer Observatory - Observatorio del Cliente: Monitoreo continuo de comportamientos.

C

Customer Onboarding - Incorporación: Proceso de activación inicial

Customer Panel - Panel de Clientes: Grupo consultivo de usuarios.

Customer Portal - Portal del Cliente: Interfaz self-service.

Customer Profiling - Perfilado de Clientes: Segmentación detallada

Customer Referral - Referido del Cliente: Cliente trae un nuevo cliente.

Customer Retention - Retención de Clientes: Mantener clientes activos.

Customer Segmentation - Segmentación: División de base por características.

Customer Sentiment - Sentimiento del Cliente: Percepción emocional.

Customer Stickiness - Adherencia: Frecuencia y profundidad de uso.

Customer Touch - Contacto con Cliente: Cualquier interacción.

Customer Value - Valor del Cliente: Beneficio obtenido del producto.

CX - Customer Experience: Experiencia completa del cliente.

D

Dashboard - Panel de Control: Visualización de métricas clave.

Data Enrichment - Enriquecimiento de Datos: Agregar contexto a datos de clientes.

Data-Driven - Basado en Datos: Decisiones respaldadas por métricas

DAU - Daily Active Users (Usuarios Activos Diarios).

D

DAU/MAU Ratio - Ratio de Engagement

Fórmula: (DAU promedio / MAU) × 100

Decision Maker - Tomador de Decisiones: Persona con autoridad de compra.

Deep Health - Salud Profunda: Análisis granular de múltiples señales

Detractor - Detractor: Cliente insatisfecho (NPS 0-6).

Digital CS - CS Digital: Gestión automatizada y tech-touch.

Digital Touch - Contacto Digital: Interacción no-humana (email, in-app).

Downsell - Venta Menor: Cliente reduce tier/servicios.

Downgrade - Degradación: Cambio a un plan inferior.

Dropoff Rate - Tasa de Abandono: % que no completa el proceso.

E

Early Warning System (EWS) - Sistema de Alerta Temprana: Detección proactiva de riesgos

Earned Growth Rate - Tasa de Crecimiento Ganado: Crecimiento orgánico por retención y referidos

EBR - Executive Business Review: Revisión ejecutiva trimestral/anual

Economic Buyer - Comprador Económico: Quien controla presupuesto

Effort Score - Ver CES

E

Emotional Journey - Viaje Emocional: Estados emocionales en customer journey.

Enablement - Habilitación: Recursos para éxito del cliente.

Engagement - Compromiso: Nivel de interacción con producto/marca.

Engagement Score - Puntuación de Compromiso: Métrica compuesta de actividad.

Enterprise Account - Cuenta Empresarial: Cliente de alto valor/complejidad.

Escalation - Escalación: Transferir problema a nivel superior.

Escalation Matrix - Matriz de Escalación: Protocolo de escalamiento.

Expansion - Expansión: Crecimiento de revenue en cuenta existente.

Expansion Opportunity - Oportunidad de Expansión: Potencial de upsell identificado.

Expansion Revenue - Ingreso por Expansión: Revenue adicional de base instalada.

F

FCR - First Contact Resolution (Resolución Primer Contacto): % casos resueltos en primera interacción.

Fórmula: (Casos resueltos primer contacto / Total casos) × 100.

Feature Adoption - Adopción de Funcionalidad: Uso de features específicas.

Feature Request - Solicitud de Funcionalidad: Petición de cliente para nuevo desarrollo.

F

Feedback Loop - Ciclo de Retroalimentación: Sistema para capturar y actuar sobre input.

First Value - Primer Valor: Momento de primera victoria del cliente.

Flywheel - Volante: Modelo donde clientes satisfechos impulsan crecimiento.

Forecasting - Pronóstico: Predicción de métricas futuras.

FRT - First Response Time (Tiempo Primera Respuesta): Velocidad de respuesta inicial.

Fórmula: Suma tiempos / Número tickets.

Friction - Fricción: Obstáculos en experiencia del cliente.

FTE - Full-Time Equivalent (Equivalente Tiempo Completo): Capacidad del equipo.

G

GAP Analysis - Análisis de Brechas: Diferencia entre estado actual y deseado

Gatekeeper - Guardián: Persona que controla el acceso a decision-makers.

Goal Setting - Establecimiento de Objetivos: Definición de metas con el cliente.

Governance Model - Modelo de Gobernanza: Estructura de decisiones y procesos.

GRR - Gross Retention Rate (Retención Bruta): Retención sin expansión.

Fórmula: $((\text{MRR inicial} - \text{Churn} - \text{Contracción}) / \text{MRR inicial}) \times 100$.

G

Growth Account - Cuenta de Crecimiento: Cliente con alto potencial de expansión.

GTM - Go-To-Market: Estrategia de entrada al mercado.

Guided Onboarding - Onboarding Guiado: Incorporación con acompañamiento

H

Handoff - Traspaso: Transferencia de cliente entre equipos

Health Check - Revisión de Salud: Evaluación periódica del estado de cuenta

Health Score - Puntuación de Salud: Métrica predictiva compuesta
Fórmula: Varía (suma ponderada de usage, engagement, support, etc.)

High-Touch - Alto Contacto: Gestión personalizada e intensiva

Historical Analysis - Análisis Histórico: Revisión de tendencias pasadas

Human Touch - Contacto Humano: Interacción personal (vs automatizada)

I

ICP - Ideal Customer Profile (Perfil Cliente Ideal): Características del cliente perfecto.

Implementation - Implementación: Proceso de despliegue técnico.

In-App Messaging - Mensajería In-App: Comunicación dentro del producto.

Inactive User - Usuario Inactivo: Usuario sin actividad reciente.

J

Journey Analytics - Analítica del Viaje: Medición de experiencia completa.

Journey Orchestration - Orquestación del Viaje: Automatización coordinada de touchpoints.

Journey Stage - Etapa del Viaje: Fase específica en customer lifecycle.

Just-in-Time Support - Soporte Justo a Tiempo: Ayuda contextual en momento de necesidad.

K

KAM - Key Account Manager: Gerente de Cuentas Clave.

KBR - Knowledge Base Article (Artículo Base de Conocimiento): Recurso self-service.

Key Stakeholder - Stakeholder Clave: Persona con influencia significativa.

KPI - Key Performance Indicator (Indicador Clave): Métrica crítica de desempeño.

L

Land and Expand - Aterrizar y Expandir: Estrategia de entrada pequeña con crecimiento posterior.

Launch - Lanzamiento: Activación inicial del producto.

Lead Scoring - Puntuación de Leads: Calificación de potencial.

Leading Indicator - Indicador Anticipado: Métrica predictiva de resultado futuro.

License Utilization - Utilización de Licencias: % licencias activamente usadas

Fórmula: $(\text{Licencias usadas} / \text{Licencias compradas}) \times 100$

L

Lifecycle Marketing - Marketing del Ciclo de Vida: Comunicaciones por etapa

Lifetime Value - Ver LTV/CLV

Logo - Cliente (cuenta): Un cliente como entidad (no revenue)

Logo Churn - Pérdida de Cuentas

Fórmula: (Cuentas perdidas / Total cuentas) × 100

Low-Touch - Bajo Contacto: Gestión escalable con automatización

LTV:CAC Ratio - Ratio Valor vs Costo

Fórmula: LTV / CAC (ideal >3:1)

M

MAU - Monthly Active Users (Usuarios Activos Mensuales)

Maturity Model - Modelo de Madurez: Etapas de sofisticación del cliente

MBR - Monthly Business Review: Revisión mensual con cliente

Milestone - Hito: Evento significativo en customer journey

MoM - Month over Month (Mes sobre Mes): Comparación mensual

MRR - Monthly Recurring Revenue (Ingreso Recurrente Mensual)

MRR Movement - Movimiento MRR: Cambios netos en MRR (nuevo, expansión, contracción, churn)

Multi-Threading - Multi-Hilos: Múltiples relaciones en organización cliente

Mutual Action Plan (MAP) - Plan de Acción Mutuo: Roadmap compartido con cliente.

M

Mutual Success Plan - Plan de Éxito Mutuo: Objetivos y métricas acordadas.

N

NEAT - Need, Economic Impact, Access to Authority, Timeline: Framework de calificación

Negative Churn - Churn Negativo: Expansión > Churn (NRR >100%)

Net Add - Adición Neta: Nuevos clientes menos churned.

Net Promoter - Promotor Neto: Cliente dispuesto a recomendar (NPS 9-10).

New MRR - Nuevo MRR: Ingresos de clientes nuevos.

Northstar Metric - Métrica Estrella del Norte: KPI principal que predice éxito.

NPS - Net Promoter Score

Fórmula: % Promotores - % Detractores

NRR / NDR - Net Retention/Dollar Retention (Retención Neta)

Fórmula: ((MRR inicial + Expansión - Churn - Contracción) / MRR inicial) × 100

O

Objection Handling - Manejo de objeciones: Técnicas para superar resistencia.

Onboarding - Incorporación: Proceso de activación inicial.

Onboarding Completion Rate - Tasa de Completación

Fórmula: (Usuarios completados / Usuarios iniciados) × 100.

Operationalize - Operacionalizar: Sistematizar proceso.

O

Opportunity - Oportunidad: Potencial de expansión o venta.

Opt-in - Suscripción Voluntaria: Consentimiento para comunicación.

Outcome-Based - Basado en Resultados: Enfoque en valor logrado.

Outreach - Alcance: Contacto proactivo.

P

Pain Point - Punto de Dolor: Problema específico del cliente.

Passive - Pasivo: Cliente neutral (NPS 7-8).

Payback Period - Período de Recuperación

Fórmula: $CAC / (ARPA \times \text{Margen Bruto } \%)$

Persona - Perfil: Arquetipo de usuario/comprador.

Pilot - Piloto: Prueba limitada antes de rollout completo.

Playbook - Manual de Jugadas: Procesos estandarizados por escenario.

POC - Proof of Concept (Prueba de Concepto): Validación técnica pre-venta.

Post-Sale - Post-Venta: Actividades después de cerrar venta.

Power User - Usuario Avanzado: Usuario con alto engagement y expertise.

PQL - Product Qualified Lead: Lead calificado por uso del producto.

Pre-Churn - Pre-Cancelación: Señales que preceden churn.

Predictive Analytics - Analítica Predictiva: Modelos de forecast.

P

Primary Contact - Contacto Principal: Interlocutor principal

Proactive - Proactivo: Acción anticipada vs reactiva

Product Adoption - Adopción del Producto: Nivel de uso general

Product-Led Growth (PLG) - Crecimiento Guiado por Producto: Estrategia donde el producto impulsa adquisición.

Product Market Fit - Ajuste Producto-Mercado: Alineación producto con necesidad de mercado

Product Roadmap - Hoja de Ruta: Plan de desarrollo futuro

Product Stickiness - Ver Customer Stickiness

Profitability - Rentabilidad: Margen por cliente

Promoter - Promotor: Ver Net Promoter

Propensity Model - Modelo de Propensión: Predicción de comportamiento futuro

Proof of Value - Prueba de Valor: Demostración de ROI

Q

QA - Quality Assurance (Aseguramiento de Calidad): Control de calidad

QBR - Quarterly Business Review: Revisión trimestral estratégica

Qualification - Calificación: Evaluación de fit/potencial

Qualitative Data - Datos Cualitativos: Feedback no numérico

Quality Score - Puntuación de Calidad: Evaluación de interacciones.

Q

Quantitative Data - Datos Cuantitativos: Métricas numéricas.

Quick Win - Victoria Rápida: Resultado temprano y visible.

R

Reactive - Reactivo: Respuesta a solicitud vs proactivo.

Readiness Assessment - Evaluación de Preparación: Análisis de capacidad para adopción

Red Account - Cuenta Roja: Cuenta en alto riesgo

Referral - Referido: Cliente que recomienda otros

Referral Rate - Tasa de Referidos

Fórmula: (Nuevos clientes por referido / Total clientes) × 100

Relationship Mapping - Mapeo de Relaciones: Identificación de red de contactos

Renewal - Renovación: Extensión de contrato

Renewal Rate - Tasa de Renovación

Fórmula: (Contratos renovados / Contratos vencidos) × 100

Renewal Risk - Riesgo de Renovación: Probabilidad de no renovar

Resourcing - Asignación de Recursos: Distribución de capacidad del equipo

Response Time - Tiempo de Respuesta: Velocidad de atención

Retention - Retención: Mantener clientes activos

Retention Cohort - Cohorte de Retención: Grupo para analizar retención

R

Revenue Churn - Churn de Ingresos: MRR perdido.

Revenue Expansion - Expansión de Ingresos: Crecimiento en base instalada.

Risk Mitigation - Mitigación de Riesgo: Acciones para reducir probabilidad de churn.

Risk Score - Puntuación de Riesgo: Métrica de probabilidad de churn

ROI - Return on Investment (Retorno de Inversión)

Fórmula: $((\text{Beneficio} - \text{Costo}) / \text{Costo}) \times 100$

Rollout - Despliegue: Implementación gradual

Rule of 40 - Regla del 40: Tasa crecimiento + Margen rentabilidad $\geq 40\%$

Runbook - Libro de Procedimientos: Guía operativa detallada

S

Satisfaction Survey - Encuesta de Satisfacción: Medición de CSAT

Scaled CS - CS Escalado: Modelo one-to-many

Segmentation - Segmentación: División de base por criterios

Self-Service - Autoservicio: Recursos para resolución sin soporte

Sentiment Analysis - Análisis de Sentimiento: Evaluación de tono/emoción

Service Level Agreement (SLA) - Acuerdo de Nivel de Servicio: Compromisos contractuales de servicio

Session Duration - Duración de Sesión: Tiempo promedio por sesión

S

Single Threaded - Hilo Único: Una sola relación en organización cliente

SLA Compliance - Cumplimiento SLA

Fórmula: (Casos dentro SLA / Total casos) × 100

Sponsor - Patrocinador: Ejecutivo que apoya internamente

SQL - Sales Qualified Lead: Lead calificado para ventas

Stakeholder - Parte Interesada: Persona con interés en producto

Stakeholder Analysis - Análisis de Stakeholders: Mapeo de influencia/interés

Success Criteria - Criterios de Éxito: Definición de victoria con cliente

Success Metrics - Métricas de Éxito: KPIs acordados con cliente

Success Plan - Plan de Éxito: Roadmap para lograr objetivos del cliente

Support Ticket - Ticket de Soporte: Solicitud formal de ayuda

T

TAM - Total Addressable Market: Mercado total disponible.

Target Account - Cuenta Objetivo: Cliente prioritario.

TCV - Total Contract Value: Valor total del contrato.

Tech Stack - Pila Tecnológica: Conjunto de herramientas usadas.

Tech-Touch - Contacto Técnico: Automatización con personalización limitada.

Telemetry - Telemetría: Datos de uso del producto.

T

Throttling - Limitación: Control de volumen de comunicación

Tier - Nivel: Segmento de servicio/precio

Time to First Value (TTFV) - Tiempo al Primer Valor: Duración hasta primera victoria

Time to Live (TTL) - Ver TTFV

Time to Value (TTV) - Tiempo al Valor: Duración hasta ROI completo

Touch - Contacto: Cualquier interacción con cliente

Touchpoint - Punto de Contacto: Momento de interacción específico

Training - Capacitación: Educación sobre uso del producto

Triage - Triage: Priorización de casos por urgencia

Trigger Event - Evento Disparador: Acción que inicia workflow

TTM - Time to Market: Tiempo de lanzamiento

TTR - Time to Resolution (Tiempo de Resolución)

Fórmula: Tiempo total / Casos resueltos

Turn-Key - Llave en Mano: Solución lista para usar

Turnover - Rotación: Pérdida de empleados

U

Underutilization - Subutilización: Uso inferior a la capacidad.

Upsell - Venta Adicional: Upgrade a tier/plan superior.

Upsell Rate - Tasa de Upsell

Fórmula: (Clientes con upsell / Total clientes) × 100.

U

Usage Analytics - Análítica de Uso: Métricas de comportamiento en producto.

Usage Data - Datos de Uso: Información de interacción con producto.

Usage Metrics - Métricas de Uso: KPIs de actividad.

Usage Trends - Tendencias de Uso: Patrones de comportamiento.

Use Case - Caso de Uso: Aplicación específica del producto.

User Adoption - Adopción de Usuario: Activación y engagement.

User Engagement - Ver Engagement

User Persona - Ver Persona

User Role - Rol de Usuario: Función/perfil dentro del producto.

V

ValueDriver - Impulsor de Valor: Factor que genera beneficio para cliente.

Value Proposition - Propuesta de Valor: Beneficio único ofrecido.

Value Realization - Realización de Valor: Logro de ROI esperado.

Velocity - Velocidad: Rapidez de adopción/conversión.

VOC - Voice of Customer (Voz del Cliente): Feedback agregado de clientes.

Volume - Volumen: Cantidad de clientes/tickets/interacciones

W

WAU - Weekly Active Users (Usuarios Activos Semanales)

Waterfall - Cascada: Modelo secuencial de implementación

Watermelon Account - Cuenta Sandía: Verde por fuera (aparentemente sana), roja por dentro (en riesgo)

Webhook - Gancho Web: Notificación automatizada entre sistemas

Weekly Active Users - Ver WAU

Welcome Series - Serie de Bienvenida: Secuencia automatizada post-signup

White Glove - Guante Blanco: Servicio premium altamente personalizado

Win-Back - Recuperación: Estrategia para reactivar churned customers

Workflow - Flujo de Trabajo: Proceso automatizado

WoW - Week over Week (Semana sobre Semana): Comparación semanal

X

XaaS - Anything as a Service: Modelo de suscripción

X-Sell - Ver Cross-sell

Y

Yellow Account - Cuenta Amarilla: Riesgo moderado, requiere atención.

YoY - Year over Year (Año sobre Año): Comparación anual

YTD - Year to Date (Año a la Fecha): Acumulado del año

Z

Zero Churn - Churn Cero: Objetivo de 0% cancelación

Zero-Touch - Cero Contacto: Modelo completamente automatizado sin intervención humana

360 View - Vista 360: Perspectiva completa de datos del cliente en una interfaz