

sandsiv+

GetFeedback Direct a sandsiv+ Guía de migración

Una guía práctica para equipos de CX que planifican su migración
antes del 31 de diciembre de 2026

Marzo de 2026

Por qué es importante esta guía

SurveyMonkey ha anunciado la discontinuación de GetFeedback Direct, con efecto desde el 31 de diciembre de 2026. Los equipos de CX que dependen de GetFeedback para sus programas de Voz del Cliente integrados con Salesforce deben identificar una plataforma de sustitución y ejecutar una migración completa antes de esa fecha.

La situación	GetFeedback Direct alcanza su fin de vida útil el 31 de dic. de 2026. SurveyMonkey recomienda migrar a SurveyMonkey Enterprise, una herramienta de encuestas de uso general sin integración nativa con Salesforce.
La alternativa	sandsiv+ es una plataforma completa de Voz del Cliente clasificada en n.º 1 por SoftwareReviews (Gold Medallist), con integración bidireccional nativa con Salesforce, análisis nativos de IA y tarifa plana.
Plazos de migración	De 4 a 6 semanas con el Algentic Migration Tool de sandsiv+. Precio fijo. Sin pérdida de datos.
Modelo de inversión	Migración a precio fijo. Encuestas, respuestas y usuarios ilimitados. Sin sorpresas de coste por usuario.

Esta guía ofrece una visión completa de la ruta de migración, la comparación de plataformas, los detalles del proceso y una lista de verificación práctica para ayudar a su equipo a planificar y ejecutar la transición.

Qué ocurre con GetFeedback Direct

Cronología

SurveyMonkey ha anunciado oficialmente el fin de vida útil de GetFeedback Direct. La plataforma cesará sus operaciones el 31 de diciembre de 2026. A partir de esa fecha, las encuestas dejarán de recopilar respuestas, los paneles de control se desconectarán y el acceso a los datos no estará garantizado.

Qué implica SurveyMonkey Enterprise para su organización

La ruta recomendada por SurveyMonkey es la migración a SurveyMonkey Enterprise. Para los equipos de CX con flujos de trabajo en Salesforce, esto introduce varias dificultades:

- Integración con Salesforce basada en conector, no nativa. Requiere middleware, introduce latencia y limita la flexibilidad de automatización.
- Modelo de precios por usuario — los costes escalan con el tamaño del equipo, lo que puede ser restrictivo para organizaciones con necesidades amplias de acceso a encuestas.
- Herramienta de encuestas de uso general — no diseñada específicamente para la Voz del Cliente. Carece de ABSA nativo, análisis predictivo y modelos de datos CX unificados.

Principales riesgos de esperar

Riesgo	Impacto
Incertidumbre sobre acceso a datos	La recuperación de datos tras el cierre no está garantizada. Los datos de respuestas históricas, la lógica de encuestas y las asignaciones de campos de Salesforce pueden volverse inaccesibles.
Interferencia con el período festivo	Migrar en Q4 implica ejecutar durante los períodos de mayor actividad festiva, cuando los equipos de CX están más ocupados y el personal es reducido.
Menor poder de negociación con el proveedor	Los que actúan tarde tienen menos poder de negociación sobre precios y soporte de migración. El inicio temprano asegura mejores condiciones.
Brechas de cumplimiento normativo	Operar sin una plataforma VoC activa, aunque sea brevemente, puede generar lagunas en la recopilación de feedback, el seguimiento de SLA y los informes normativos.

Descripción general de la plataforma sandsiv+

sandsiv+ es una plataforma de Voz del Cliente diseñada específicamente para equipos de CX empresariales. Sustituye las herramientas de encuesta puntuales con un sistema unificado que recopila, analiza y actúa sobre el feedback en todos los canales.

Modelo de datos unificado

Todos los canales (encuestas, correo electrónico, chat, redes sociales, reseñas, llamadas) alimentan una única capa de datos. Sin silos. Una fuente única de verdad para cada interacción con el cliente.

Análisis nativos de IA

Aspect-Based Sentiment Analysis (ABSA), detección automatizada de causa raíz, modelos predictivos de churn y recomendaciones generadas por IA. No es IA añadida; está integrada en el núcleo de la plataforma.

Integración nativa con Salesforce

Sincronización bidireccional con Salesforce. Triggers automatizados de encuestas basados en eventos de Salesforce. Datos CX visibles directamente en los registros de Salesforce. Sin middleware.

Precios de tarifa plana

Encuestas ilimitadas, respuestas ilimitadas, usuarios ilimitados. Sin cargos por usuario, sin límites de respuestas, sin cargos por exceso de uso. Coste anual predecible.

Soberanía de datos en la UE

Sede central en Suiza. Arquitectura GDPR nativa. Certificación ISO 27001. Los datos permanecen en la UE. Cumplimiento total con los requisitos europeos de protección de datos.

Customer Success dedicado

Cada cuenta dispone de un Customer Success Manager dedicado. Sin gestión centralizada, sin chatbots. Una persona asignada que conoce su programa.

Reconocimiento del sector: sandsiv+ es el SoftwareReviews Gold Medallist en Voz del Cliente, clasificado en n.º 1 por encima de Qualtrics, Medallia y SurveyMonkey según opiniones verificadas de clientes sobre capacidades, satisfacción y experiencia con el proveedor.

Comparativa de plataformas

Categoría	GetFeedback Direct	SurveyMonkey Enterprise	sandsiv+
Estado	Cierre el 31 de dic. de 2026	Activo (recomendado por SM)	Activo, en crecimiento e inversión
Integración con Salesforce	Nativa (en proceso de retirada)	Basada en conector; requiere middleware	Sincronización nativa bidireccional; triggers automatizados
IA / Análisis	Informes básicos	SurveyMonkey Genius (NLP general)	ABSA, causa raíz, churn predictivo, recomendaciones automáticas
Modelo de precios	Por usuario	Por usuario, escalonado	Tarifa plana: encuestas, respuestas y usuarios ilimitados
Canales de datos	Solo encuestas	Encuestas, formularios	Encuestas, correo electrónico, chat, redes sociales, reseñas, llamadas
Soberanía de datos	Alojado en EE. UU.	Alojado en EE. UU. (opción UE disponible)	Sede en Suiza, centros de datos en la UE, GDPR nativo, ISO 27001
Madurez VoC	Herramienta de encuestas con funcionalidades CX	Plataforma de encuestas de uso general	Plataforma VoC empresarial diseñada específicamente
Soporte de migración	N/A (plataforma de origen)	Autoservicio, soporte limitado	Servicio completo (white-glove), precio fijo, Algentic Migration Tool
Soporte al cliente	Soporte estándar	Escalonado (Premier con coste adicional)	CSM dedicado para cada cuenta

Proceso de migración

La migración en sandsiv+ sigue un enfoque estructurado en tres fases diseñado para minimizar el riesgo, validar cada paso y entregar un entorno listo para producción en 4 a 6 semanas.

Fase 1: Evaluación

Semana 1-2

- Auditoría completa de todas las encuestas activas e inactivas de GetFeedback
- Inventario de las asignaciones de campos, reglas de automatización y triggers de Salesforce
- Revisión de los flujos de trabajo existentes, reglas de notificación e integraciones
- Evaluación del volumen de datos y análisis de respuestas históricas
- Entrevistas con partes interesadas para confirmar requisitos y prioridades

Entregable: Plan de migración detallado con presupuesto de precio fijo

Fase 2: Prueba de concepto

Semana 3-4

- Migración de muestra de 3 a 5 encuestas representativas
- Validación comparativa de la lógica de encuestas, identidad de marca y enrutamiento
- Pruebas de integración con Salesforce mediante sincronización de datos en tiempo real
- Recreación de paneles y validación de informes
- UAT con las partes interesadas identificadas

Entregable: Enfoque de migración validado con resultados de pruebas documentados

Fase 3: Transición completa

Semana 5-6

- Migración completa de todas las encuestas, datos y configuraciones
- Transferencia de datos de respuestas históricas con verificación de integridad
- Configuración completa de paneles e informes en sandsiv+
- Todas las integraciones con Salesforce configuradas y validadas
- Sesiones de formación del equipo (en directo y grabadas)
- Soporte en la puesta en marcha con un ingeniero de migración dedicado

Entregable: Entorno sandsiv+ listo para producción con continuidad total de datos

Dedicación de recursos: La mayoría de las organizaciones necesitan de 2 a 4 horas por semana de tiempo interno durante la migración. El equipo de sandsiv+ se encarga de la mayor parte del trabajo técnico. No se requieren recursos de TI dedicados.

Qué se migra

La migración abarca el entorno completo de GetFeedback. Nada se queda atrás.

Datos históricos de encuestas y respuestas

Cada respuesta, marca de tiempo, campo de metadatos y registro de finalización. Verificación completa de la integridad de los datos con sumas de verificación a nivel de fila.

Asignaciones de campos de Salesforce y reglas de automatización

Todos los campos asignados, configuraciones push/pull, reglas de trigger y flujos de trabajo automatizados. Recreados de forma nativa en sandsiv+.

Configuraciones de paneles y plantillas de informes

Paneles existentes, diseños de informes, configuraciones de filtros y envíos de informes programados.

Plantillas de encuestas, lógica e identidad de marca

Diseños de encuestas, lógica de salto, reglas de bifurcación, piping, identidad de marca personalizada y configuraciones multilingüe.

Líneas de base de referencia NPS, CSAT y CES

Los datos históricos de referencia se transfieren íntegros, garantizando la continuidad de las tendencias y la validez de las comparaciones interanuales.

Listas de contactos y segmentación

Listas de clientes, segmentos de audiencia, reglas de distribución y metadatos de contactos.

Impulsado por Algentic Migration Tool

El Algentic Migration Tool de sandsiv+ despliega 24 agentes de IA especializados que gestionan la extracción, validación, mapeo de esquemas, recreación de encuestas y aseguramiento de la calidad. Cada agente se centra en una tarea de migración específica, trabajando en paralelo para reducir los plazos sin sacrificar la precisión.

- Precio fijo — sin facturación por horas, sin desviación del alcance
- Garantía de cero pérdida de datos — validación a nivel de fila en cada etapa
- Recursos internos mínimos — su equipo revisa, nosotros ejecutamos

Lista de verificación previa a la migración

Complete estos elementos antes de su llamada de evaluación de migración. Esta preparación ayuda al equipo de sandsiv+ a definir un alcance y un calendario precisos.

- Inventariar todas las encuestas activas de GetFeedback (nombre, canal, volumen de respuestas)
- Documentar las asignaciones de campos de Salesforce y los triggers de automatización
- Exportar los datos de respuestas históricas como copia de seguridad
- Identificar los paneles e informes clave que se deben recrear
- Enumerar todas las integraciones adicionales a Salesforce (Slack, correo electrónico, webhooks, etc.)
- Confirmar los requisitos de retención de datos y las obligaciones de cumplimiento normativo
- Identificar a las partes interesadas internas para las pruebas de aceptación del usuario
- Establecer la fecha objetivo de puesta en marcha (se recomienda 8 semanas o más antes del 31 de dic. de 2026)
- Programar la llamada de evaluación de migración con sandsiv+

Consejos de preparación

- Comience el inventario con antelación. La mayoría de los equipos subestiman el número de encuestas activas en entre un 30 y un 40 %.
- Incluya las encuestas inactivas. Si contienen datos históricos necesarios, deben incluirse en el alcance.
- Realice capturas de pantalla de sus paneles. Las referencias visuales agilizan el proceso de recreación.
- Identifique al administrador de Salesforce con antelación. El mapeo de la integración requiere su participación.

Calendario de migración recomendado

El calendario siguiente muestra las ventanas de migración óptimas en función de la fecha de cierre del 31 de diciembre de 2026. Un inicio más temprano proporciona mayor flexibilidad y mejores resultados.

Ahora - Q2 2026

	Q3 2026: Migración	Q4 2026: Margen	31 dic.
Ventana de evaluación y planificación	Ventana ideal de ejecución de migración	Ejecución paralela y transición final	Cierre

Ventana	Actividad	Nivel de riesgo
Ahora - junio de 2026	Evaluación, planificación, evaluación de proveedores. Máxima flexibilidad para negociación y programación.	Bajo
Julio - septiembre de 2026	Ventana ideal para la ejecución de la migración. Tiempo suficiente para la prueba de concepto, la migración completa y la ejecución paralela.	Bajo-Medio
Octubre - noviembre de 2026	Calendario comprimido. Margen limitado para imprevistos. Coincide con la planificación de la temporada de vacaciones.	Medio-Alto
Diciembre de 2026	Migración de emergencia. Alto riesgo de pérdida de datos, interrupciones y configuración incompleta.	Crítico

Importante: Los equipos que comienzan antes de junio de 2026 disponen de la máxima flexibilidad para la evaluación de proveedores, la negociación y la migración por fases. Comenzar después de septiembre conlleva un riesgo significativo de calendarios comprimidos y interrupciones del período vacacional.

Pasos siguientes

Su migración comienza con una sola conversación. Sin compromiso.

1

Reserve una evaluación de migración

Una llamada de 30 minutos para conocer su configuración actual de GetFeedback, el volumen de encuestas, las integraciones con Salesforce y las prioridades de migración. Sin presentación comercial. Solo una conversación práctica para definir el alcance.

2

Reciba su plan de migración

En el plazo de una semana, entregamos un plan de migración detallado que abarca el alcance, el calendario, los requisitos de recursos y un presupuesto de precio fijo. Sin costes ocultos. Sin estimaciones por horas.

3

Inicie su migración

Una vez aprobado, el equipo de migración de sandsiv+ inicia la ejecución. Su equipo revisa los hitos clave mientras nosotros nos encargamos del trabajo técnico. Listo para producción en 4 a 6 semanas.

¿Listo para comenzar?

sandsiv.com/getfeedback-alternative

sales@sandsiv.com

sandsiv+