



Medallia

Aprovecha el poder del Net Promoter Score

Net Promoter Score

El Net Promoter Score (NPS)[®] es una potente herramienta para medir la fidelidad del cliente y, por tanto, la salud de la empresa. Se basa en una simple pregunta: "¿Cuál es la probabilidad de que recomiendes esta compañía a otra persona?". La solución de Medallia te permite poner en marcha acciones a partir de los datos resultantes. Puedes profundizar en el "por qué" detrás de la puntuación NPS, priorizar las inversiones y distribuir la información útil en toda tu organización para impulsar el compromiso y la mejora continua.

Para que los datos de NPS sean realmente útiles, se deben presentar en una forma que cada miembro del equipo pueda entender. Por este motivo Medallia los transmite de una manera sencilla y accesible. A diferencia de otras plataformas, la solución de Medallia está diseñada para un uso universal, desde la alta dirección hasta la primera línea de atención al cliente, con la mínima formación y el mínimo soporte técnico. Nuestro informe es tan intuitivo como la métrica NPS, y por ello te permite concentrarte en tomar medidas, no en luchar con los datos.

Lo que la solución de Medallia puede hacer por ti

La solución de Medallia es perfecta para rentabilizar al máximo los esfuerzos de tu empresa a la hora de monitorizar el NPS y poner en marcha acciones de mejora en toda tu organización. Desde nuestra capacidad para manejar encuestas en gran volumen hasta las funcionalidades dirigidas a la acción, como el establecimiento de objetivos, ofrecemos las capacidades y herramientas sobre las que se sustenta el éxito.

Conecta e integra. Para poner en funcionamiento el NPS, necesitas una organización conectada. Medallia ofrece un sistema configurado para tus grupos de usuarios, tu estructura jerárquica y tu workflow. Un sistema que también integra tus datos NPS con tu CRM, gestión de contactos u otras bases de datos. Y uno que puede manejar encuestas en gran volumen y entregar informes en tiempo real. En pocas palabras: una imagen completa y en directo del journey de tus clientes. Esa es Medallia NPS.

Accede, comparte y aprende. Tus datos NPS son menos útiles si simplemente se almacenan. Medallia te ayuda a distribuirlos ampliamente en toda tu organización, en todo el mundo y en todos los idiomas compatibles con el navegador. Su interfaz intuitiva facilita el aprendizaje en todos los niveles de la estructura de la empresa, con un entrenamiento mínimo y aún menor soporte. Este alcance y simplicidad son claves para generar un compromiso sólido, crear una cultura de empleados centrada en el cliente y potenciar la mejora organizacional.

Planifica y ejecuta. El verdadero poder de NPS está en su capacidad para impulsar la acción. A través de Medallia, puedes monitorizar todos los puntos de contacto y responsabilizar a los equipos de toda la organización para que tomen conciencia de lo relevante que es la Experiencia del Cliente. Haz un seguimiento de los clientes insatisfechos, resuelve sus problemas y conviértelos en promotores. Con nuestro módulo Action Planner, identifica y prioriza las acciones que impulsarán la mejora continua, aumentarán tu NPS y contribuirán directamente a los resultados finales de tu organización.

Sigue y mide . ¿Cómo afectan tus decisiones comerciales al NPS? ¿Cuánto de efectivas son las mejoras en la Experiencia de Cliente? ¿Qué impacto están teniendo en tus ingresos? Al vincular tus datos financieros y operativos al sistema Medallia, obtienes una visión clara de los resultados y el ROI de tus acciones.

Generar *customer-centricity* e ingresos a través del NPS

Liderado por su CEO, un cliente de Medallia, uno de los retailers más grandes del mundo, quería volver a poner el foco en el cliente. ¿Cómo? Fomentando una cultura de empresa centrada en el cliente. Para poner en marcha este esfuerzo en toda la empresa implementó el programa Medallia NPS. Antes de usar Medallia, la voz del cliente se limitaba a 200,000 encuestas enviadas por correo, que un equipo dedicado (y aislado) leía y respondía individualmente. Con Medallia, el equipo ahora puede interactuar con los clientes a través del email y el móvil, y escuchar a los clientes en cada punto de contacto, como en el e-commerce, las compras en la tienda física o el momento de la entrega a domicilio.

Al vincular el NPS y el feedback correspondiente a las pautas de consumo de los clientes, la compañía ha podido identificar puntos débiles y oportunidades que tienen efectos reales en los ingresos. Por ejemplo:

- ✓ Los clientes que son recibidos por un vendedor gastan un 18% más que los que no son recibidos.
- ✓ Los clientes que reciben asistencia de un vendedor gastan un promedio de 28% más que los clientes que no reciben asistencia.
- ✓ Los promotores hacen el 9% más de visitas y gastan más por visita que los detractores.

Con datos como estos, es fácil ver por qué la Experiencia del Cliente se ha convertido en parte de la estrategia comercial de la empresa. Por ejemplo, utilizó el feedback para desarrollar un marco de ventas completamente nuevo, centrado en involucrar al cliente. Esto estaba lejos de ser una inversión menor. En un período de seis semanas, la compañía ha formado de nuevo a más de 130,000 trabajadores en casi 1,000 tiendas, y todo basado en el feedback de los clientes.

Desde la implementación de este nuevo programa, los resultados han sido notables. El NPS subió 10 puntos. Las ventas topline han aumentado en más de 1,000 millones de dólares en cada uno de los últimos tres años. Los beneficios por acción se han disparado en más del 300%. Y el valor de la compañía se ha más que duplicado entre 2009 y 2012.

Tener un programa NPS impulsado por Medallia permite a los equipos ir más allá del simple seguimiento del NPS y tomar medidas que realmente generen resultados.

Sobre Medallia

Medallia es una compañía tecnológica, con sede en Silicon Valley, que ofrece una plataforma SaaS de gestión de la Experiencia de Cliente y Empleado: Medallia Experience Cloud. Con más de 18 años de experiencia, 4.500 millones de experiencias procesadas al año, y algunas de las marcas más reconocidas del mundo como clientes, Medallia lidera este mercado a nivel global. Medallia Experience Cloud recoge la voz de clientes y empleados y las señales de las experiencias vividas en sus interacciones diarias con empresas, empleados y organismos públicos y privados. Mediante inteligencia artificial, la plataforma analiza los datos y los transforma en insights que permitan impulsar acciones estratégicas para facilitar la mejora continua e impulsar el crecimiento de los ingresos. Con Medallia Experience Cloud, los clientes reducen la tasa de abandono, convierten a los detractores en promotores, y crean oportunidades de venta cruzada, proporcionando un retorno de inversión claro e inmediato.

Durante 2020, Medallia es patrocinador Platino de las actividades y eventos desarrollados por la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente -DEC-, y ha sido nombrada por Forrester como "líder en gestión de la Experiencia del Empleado para grandes empresas" y "líder en plataformas de gestión de voz del cliente". Más información en <https://es.medallia.com>.

Síguenos:

 medallia-inc

 blog.medallia.com

 @Medallia

© Medallia®, the Medallia logo, and the names and marks associated with Medallia's products are trademarks of Medallia and/or its affiliates. Net Promoter, Net Promoter Score and NPS are registered trademarks of Bain & Company, Inc., Fred Reichheld and Satmetrix Systems, Inc. All other trademarks are the property of their respective owners.