

Medallia

A close-up, side-profile photograph of a woman with long dark hair, wearing a white short-sleeved top. She is holding a silver smartphone in her right hand and looking at the screen. The background is bright and out of focus, suggesting an outdoor setting. A blue diagonal bar runs across the bottom of the image.

Sfrutta le potenzialità del Net Promoter Score

Net Promoter Score

Il Net Promoter Score (NPS)® è un strumento potente per misurare la fedeltà dei clienti e, di conseguenza, la salute dell'azienda. Si basa su una semplice domanda: "Quanto è probabile che tu possa raccomandare questa azienda a qualcun altro?" La soluzione di Medallia ti consente di mettere in atto azioni basate sui dati emersi. Puoi approfondire il "perché" alla base del punteggio NPS, dare priorità agli investimenti e diffondere informazioni utili all'interno della tua azienda per favorire il coinvolgimento e il miglioramento continuo.

Affinché i dati NPS possano essere veramente utili, devono essere presentati in modo che ogni membro del team possa capirli. Per questo motivo Medallia li trasmette in modo semplice e accessibile. A differenza di altre piattaforme, la soluzione Medallia è progettata per un uso universale, dall'alta dirigenza alla prima linea del servizio clienti, e con la minima formazione e il minimo supporto tecnico. Il nostro report è intuitivo come la metrica NPS. Per questo ti consente di concentrarti sulle azioni e non di perder tempo per "decifrare" i dati.

Soluzione Medallia: cosa può fare per te?

La soluzione Medallia è perfetta per massimizzare gli sforzi della tua azienda durante il monitoraggio dell'NPS e per mettere in atto azioni di miglioramento in tutta l'organizzazione. Dalla nostra capacità di gestire una grande quantità di sondaggi alle funzionalità orientate all'azione, come la definizione degli obiettivi, offriamo le capacità e gli strumenti su cui si basa il successo.

Connetti e integra. Per rendere operativo l'NPS, è necessaria un'azienda connessa. Medallia offre un sistema configurato per i gruppi di utenti, per la tua struttura gerarchica e per il tuo workflow. Si tratta di un sistema che integra anche i tuoi dati NPS con il tuo CRM, con la gestione dei contatti o con altri database. È in grado di gestire una grande quantità di sondaggi e inviare report in tempo reale. In poche parole: un quadro completo e in diretta del journey dei tuoi clienti. Questo è Medallia NPS.

Accedi, condividi e impara. I tuoi dati NPS sono meno utili se vengono solamente immagazzinati. Medallia ti aiuta a distribuirli ampiamente in tutta la tua organizzazione, in tutto il mondo e in tutte le lingue supportate dal programma. La sua interfaccia intuitiva facilita l'apprendimento a tutti i livelli della struttura aziendale, con formazione e supporto minimi. Questa estensione e semplicità sono fondamentali per generare un forte coinvolgimento, creare una cultura dei dipendenti incentrata sul cliente e promuovere un miglioramento organizzativo.

Pianifica ed esegui. Il vero potere dell'NPS è la sua capacità di stimolare l'azione. Medallia consente di monitorare tutti i punti di contatto e di responsabilizzare i team di tutta l'azienda affinché siano consapevoli dell'importanza della Customer Experience. Monitora i clienti insoddisfatti, risolvi i loro problemi e trasformali in promotori. Con il nostro modulo Action Planner, identifica e dai priorità alle azioni che promuoveranno un miglioramento costante, aumenteranno il tuo NPS e contribuiranno direttamente ai risultati aziendali finali.

Monitora e misura. In che modo le tue decisioni aziendali influiscono sull'NPS? Quanto sono efficaci i miglioramenti nella Customer Experience? Che impatto hanno sulle tue entrate? Collegando i dati finanziari e operativi al sistema Medallia, hai una visione chiara dei risultati e del ROI delle tue azioni.

Generare customer-centricity ed entrate attraverso l'NPS

Guidato dal suo CEO, un cliente di Medallia, uno dei più grandi retailer al mondo, ha voluto concentrarsi nuovamente sul cliente. Come? Promuovendo una cultura aziendale incentrata sul cliente. Per mettere in atto questo sforzo in tutta l'azienda, ha applicato il programma Medallia NPS. Prima di usare Medallia, la voce del cliente si limitava a 200.000 sondaggi inviati via posta, che un team dedicato (e isolato) leggeva e a cui rispondeva individualmente. Con Medallia, il team può ora interagire con i clienti via email e cellulare e ascoltare i clienti in ogni punto di contatto, come nell'e-commerce, durante gli acquisti nel negozio fisico o al momento della consegna a domicilio.

Collegando l'NPS e il feedback corrispondente ai modelli di consumo dei clienti, l'azienda è stata in grado di identificare punti deboli e opportunità che hanno effetti reali sulle entrate. Per esempio:

- ✓ I clienti che vengono accolti da un commesso spendono il 18% in più rispetto a quelli che non vengono accolti.
- ✓ I clienti che ricevono assistenza da un commesso spendono in media il 28% in più rispetto ai clienti che non ricevono assistenza.
- ✓ I promotori effettuano il 9% di visite in più e spendono di più per visita rispetto ai detrattori.

Con questi dati è facile capire perché l'Esperienza del Cliente è diventata parte della strategia dell'azienda. Ad esempio, ha utilizzato il feedback per sviluppare un quadro di vendita completamente nuovo, incentrato sul coinvolgimento del cliente. Era tutt'altro che un investimento minore. In sei settimane, l'azienda ha formato nuovamente più di 130.000 lavoratori in quasi 1.000 negozi, il tutto basandosi sul feedback dei clienti.

Dal momento dell'attuazione di questo nuovo programma, i risultati sono stati notevoli. L'NPS è aumentato di 10 punti. Le vendite topline sono aumentate di oltre un miliardo di dollari in ciascuno degli ultimi tre anni. L'utile per azione è aumentato di oltre il 300%. In più, il valore dell'azienda è più che raddoppiato tra il 2009 e il 2012.

Avere un programma NPS promosso da Medallia consente ai team di andare oltre il semplice monitoraggio dell'NPS e di mettere in atto azioni che offrono risultati reali.

Informazioni su Medallia

Medallia è una compagnia tecnologica, con sede nella Silicon Valley, che offre una piattaforma SaaS per la gestione dell'Esperienza del Cliente e del Dipendente: Medallia Experience Cloud. Con oltre 18 anni di esperienza, 4,5 miliardi di esperienze elaborate all'anno e alcuni dei brand più affermati al mondo come clienti, Medallia è leader di mercato a livello globale. Medallia Experience Cloud rileva la voce di clienti e dipendenti e i segnali dell'esperienza nelle loro interazioni quotidiane con aziende, dipendenti e organismi pubblici e privati. Attraverso l'intelligenza artificiale, la piattaforma analizza i dati e li trasforma in insight che permettono di promuovere azioni strategiche che migliorano i risultati dell'azienda e fanno crescere le entrate. Con Medallia Experience Cloud, i clienti possono ridurre l'abbandono, trasformare i detrattori in promotori e acquirenti, e creare opportunità di cross-sell e up-sell nel momento, offrendo un ritorno sugli investimenti chiaro e potente. Nel 2020, Medallia è il patrocinatore Platino delle attività e degli eventi organizzati dall'Asociación per il Desarrollo de la Experiencia de Cliente -DEC-, ed è stato nominato da Forrester come "Leader nella gestione dell'Employee Experience per grandi aziende" y "Leader in piattaforme di gestione della voce del cliente".
Maggiori informazioni su www.medallia.com.

Seguici:

 [medallia-inc](https://www.linkedin.com/company/medallia-inc)

 blog.medallia.com

 [@Medallia](https://twitter.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.