



## GUIDA

# Valutare l'efficacia della tua piattaforma di CX

Cosa funziona, cosa non funziona e cos'è assolutamente imprescindibile

In un mondo in continua evoluzione, i brand devono essere agili e flessibili. Questo è particolarmente vero quando si parla di Customer Experience (CX). I desideri e le necessità dei clienti sono in continua evoluzione, proprio come le loro aspettative nei confronti dei brand. Con l'asticella sempre più alta, i brand più esperti devono avere una piattaforma delle esperienze solida e dinamica che operi, informi e coinvolga in tempo reale e su larga scala.

Forse il tuo brand ha già realizzato un buon investimento in un programma di esperienza. Come qualsiasi strategia aziendale intelligente, è fondamentale riesaminare periodicamente se il tuo programma è al passo con le necessità aziendali: alcune parti sono diventate obsolete? Sta offrendo gli insight, i dati e gli indicatori predittivi adatti per te e per i tuoi dipendenti? Valutare la tua piattaforma di gestione dell'esperienza rispetto ad altre soluzioni può potenziare la tua strategia a lungo termine e alimentare i tuoi risultati.

La piattaforma ideale ha la capacità di diventare parte del DNA del tuo brand. Può raccogliere insight e segnali da ogni interazione con il brand e permettere ai dipendenti di migliorare l'engagement e la fidelizzazione dei clienti. Con questa guida, scopriremo sei caratteristiche fondamentali che servono per rendere eccezionale il tuo programma di esperienze.



100%



Fast, friendly service,  
great experience

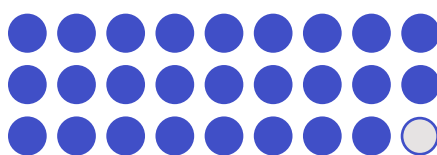
Customer rewards |



“

Le aziende che danno priorità alla Customer Experience hanno 26 volte più probabilità di ottenere una crescita dei profitti pari o superiore al 20% rispetto a quelle aziende che trascurano quest'area"

26x




### Struttura basata sui ruoli

Rendere più efficienti i dipendenti con i dati specifici basati sul ruolo

La piattaforma di CX ideale è perfettamente integrata nei flussi di lavoro quotidiani della tua azienda e offre ai dipendenti informazioni sui clienti specifiche per il ruolo. Ciò fornisce loro informazioni tempestive e dati utili di cui hanno bisogno per interagire in modo efficace con i clienti e influenzare in modo positivo le loro esperienze.



### Infrastruttura di livello aziendale

È fondamentale una piattaforma di CX agile e scalabile

Se la tua piattaforma rimane indietro e non può stare dietro alle richieste aziendali, può essere dannoso per la tua azienda. Una mancanza di scalabilità della tua piattaforma ha spesso un impatto negativo sull'engagement e sull'adozione da parte degli utenti, il che impedisce alla CX e all'EX del tuo brand di crescere al massimo delle loro potenzialità.



### Insight sull'esperienza unificati

Insight unificati & Prevalenza dei dati

Una piattaforma di CX più efficace permette ai brand di comprendere facilmente le esperienze dei clienti in tutti i touchpoint e i canali del brand, con la capacità di dare priorità e di agire in base agli insight e ai dati di maggior impatto.



### Programma orientato al cliente

Guidato dai clienti e non dalle survey

Il feedback delle survey non basta. I brand hanno bisogno della capacità di raccogliere, analizzare e agire in base ai dati omnicanale di tutti i clienti, anche di quelli che non esprimono il proprio feedback. Questi dati potenti sono fondamentali per migliorare l'esperienza complessiva dei clienti su larga scala, promuovere l'engagement ed alimentare la fidelizzazione.



### IA innovativa e flussi di lavoro integrati

Vai al livello successivo con la tecnologia giusta

Il partner corretto della piattaforma può semplificare l'implementazione di tecnologie all'avanguardia come l'IA generativa per il tuo brand. In cambio, questo porterà i tuoi programmi di CX e di EX al livello successivo, permettendo alla tua azienda di prosperare in un mercato competitivo e in costante evoluzione.



### EX connessa

Creare la Customer Centricity dall'interno verso l'esterno

Il successo di un'azienda dipende da una base solida di dipendenti. Per raggiungere questo obiettivo, le aziende devono creare un ambiente in cui possono essere più efficaci, motivati e ispirati nei loro ruoli e fornire gli strumenti necessari per poter svolgere al meglio il loro lavoro.

# Approfondimento: I sei attributi fondamentali di un programma di esperienza efficace

## Struttura basata sui ruoli

In breve, una struttura basata sui ruoli assicura che la tua piattaforma di CX stia fornendo i dati alla persona corretta, nel modo giusto, sempre. I dati non restano isolati ma vengono condivisi con i tuoi dipendenti in un modo pratico, basato sul loro ruolo. Tutto ciò garantisce che abbiano accesso facile e immediato alle informazioni di cui hanno bisogno per avere un impatto positivo sulle esperienze dei clienti all'istante.

Altrettanto importante è la capacità del tuo brand di stare al passo con la fluidità dei talenti, in termini di dipendenti che passano a nuovi ruoli, cambiano team o vanno via. La tua piattaforma di CX è capace di rispecchiare questo movimento ogni giorno? Se non lo è, la soddisfazione dei tuoi dipendenti, e il loro uso quotidiano dei dati potenti dei clienti, calerà.

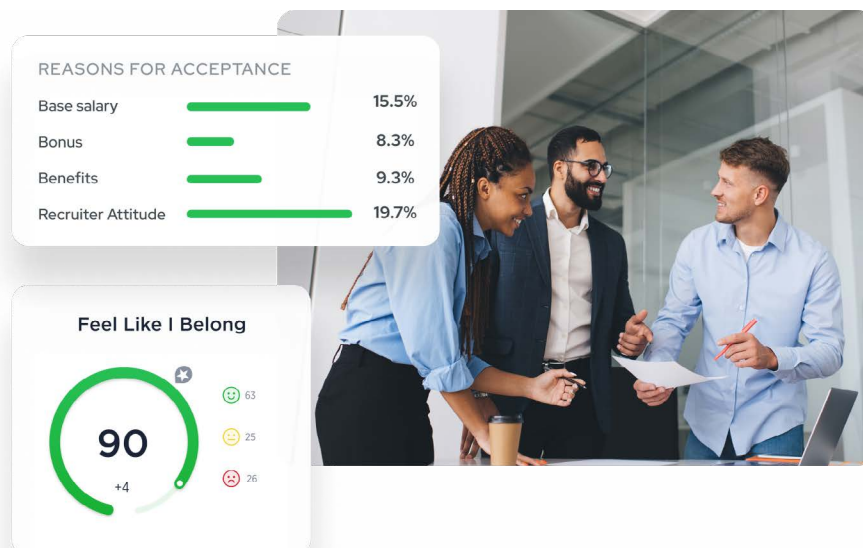
“

**I leader della CX hanno una probabilità 3,5 volte maggiore di affermare che i propri dipendenti usano i dati della CX per sostenere il processo decisionale quotidiano"**

### Chiediti:

- Quanti segnali puoi introdurre nella tua piattaforma di CX in modo nativo? Quanto è facile importare ed esportare i dati dei segnali?
- Hai una piattaforma "all-in-one" che raccoglie i segnali più utili e aumenta la tua capacità di acquisire i segnali?
- La tua piattaforma è capace di gestire la scalabilità dei tuoi dati mentre ne genera un'analisi veloce e accurata?

3.5x ● ● ● ●



## Infrastruttura di livello enterprise

Immagina un'auto sportiva di fascia alta con un motore V4: è in grado di fare molto ma non ha la potenza necessaria per funzionare. Quante modifiche o accessori sono necessari per farla funzionare in maniera ottimale? Lo stesso vale per le piattaforme di CX. Usare una con una infrastruttura di livello enterprise è fondamentale. È importante che sia in grado di elaborare milioni di record dei clienti senza una riduzione delle performance o problemi di scalabilità.

### Chiediti:

- Quante implementazioni complesse e a livello aziendale ha realizzato la tua piattaforma e da quanto tempo sono clienti?
- Il tuo programma di CX è in grado di elaborare milioni di record senza una riduzione delle performance?

## Utilizza la forza di Medallia

Medallia è stata creata per la scalabilità e per la complessità aziendale. Per esempio: Medallia ha più di **200.000** utenti di text analytics (TA) in oltre **1.000** account con **3,73 milioni** di report di Text Analytics accessibili e più di **7,5 milioni** di avvisi generati ogni mese. Il motore di Medallia supporta centinaia di milioni di record e query complesse senza una riduzione delle prestazioni. Tempo di caricamento? Meno di 0,1 secondo.

## Insight sull'esperienza unificati

Avere una comprensione completa delle esperienze dei tuoi clienti all'interno di tutti i touchpoint e dei canali è imprescindibile. La capacità di raccogliere e di analizzare questi segnali omnicanale, rilevare e dare priorità agli apprendimenti più importanti, e poi importare ed esportare questi dati è un elemento chiave di differenziazione. Tutto ciò è legato all'integrità dei dati storici, che offre al tuo brand il vantaggio strategico di misurare i cambiamenti nella soddisfazione dei clienti nel tempo. I dati disconnessi, invece, possono fornire una visione distorta e inesatta della CX.

### Chiediti:

- Quanti segnali puoi introdurre nella tua piattaforma di CX in modo nativo? Quanto è facile importare ed esportare i dati dei segnali?
- Hai una piattaforma "all-in-one" che raccoglie i segnali più utili e aumenta la tua capacità di acquisire i segnali?
- La tua piattaforma è capace di gestire la scalabilità dei tuoi dati mentre ne genera un'analisi veloce e accurata?



Come è stata a tua esperienza?



Molto buona

88

## Programma orientato al cliente

I tuoi clienti sono fondamentali per il successo del tuo brand. Possono far crescere la tua azienda o avere un impatto negativo sui tuoi risultati. Ecco perché i brand più esperti comprendono l'importanza della raccolta dei dati della Customer Experience da ogni interazione. È molto di più di "feedback e survey": si tratta invece di un programma orientato al cliente incentrato su una comprensione completa e multicanale di ciò che importa di più a ogni cliente. Questa comprensione profonda del cliente deve includere l'intero ecosistema del brand, inclusi i contact center, i canali digitali, i messaggi via chat e il feedback video.

In più, i brand intelligenti comprendono l'importanza dell'ascolto, della raccolta e delle azioni in base alle idee e al feedback dei loro dipendenti. Questi insight possono essere utili per affrontare i punti di attrito e i detrattori, nonché identificare nuovi modi per migliorare la CX.

## Il potere della personalizzazione

Medallia è una soluzione completa che raccoglie, analizza e integra insight sull'esperienza in tutti i touchpoint e tutti i canali. Questo ricco set di dati va oltre i dati dei sondaggi tradizionali e reattivi per migliorare le esperienze omnicanale nel momento. La capacità di personalizzare e di orchestrare le esperienze, inoltre, è più importante che mai, visto che i clienti richiedono e rispondono sempre più a questo tipo di engagement proattivo e personalizzato.



### Chiediti:

- La tua attuale piattaforma di CX ti permette di avere una comprensione completa, accurata e non isolata delle interazioni di ogni cliente con il tuo brand?
- È pensata per tutti i tuoi clienti o è sbilanciata verso chi risponde solitamente alle survey o condivide frequentemente sui social o sui siti di recensioni?
- Con la tua piattaforma puoi sfruttare i dati dei clienti per personalizzare le loro esperienze (indipendentemente dal canale)?

### Gli investimenti delle aziende per migliorare la CX hanno portato a:



**25%**

un aumento medio della redditività



**24%**

un miglioramento medio della retention/fidelizzazione



**24%**

un'espansione media nella spesa dei clienti

<https://www.medallia.com/wp-content/uploads/pdf/IDC%23EUR150599523+-+Medallia+infographic+Final.pdf>

## IA innovativa e flussi di lavoro integrati

Proprio come una piattaforma di CX dovrebbe essere parte del DNA del tuo brand, così accade con l'IA all'interno della piattaforma. I programmi di CX di successo sono customer-centric e potenziati con il giusto mix di automazione avanzata e funzionalità umane per permettere azioni rapide e informate su larga scala, raggiungere l'efficienza operativa e ottenere un impatto misurabile.

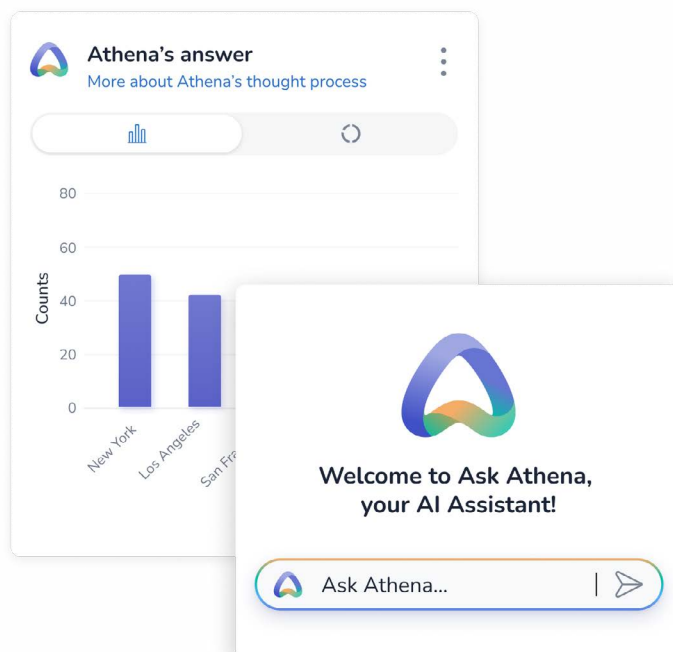
Se integrata consapevolmente, l'IA di nuova generazione aumenterà i flussi di lavoro umani per dare priorità al lavoro e raggiungere gli obiettivi più velocemente. Per il massimo beneficio del tuo brand, gli insight dell'IA devono essere accessibili, etici e pertinenti per tutti i dipendenti. I nuovi sviluppi come l'IA generativa possono aiutare abilmente i dipendenti a dare priorità al lavoro di grande impatto rispetto alle attività ripetitive per rispondere più rapidamente o per agire in maniera agile, il tutto utilizzando i dati per rilevare le tendenze emergenti o nuove della CX o dell'EX che influiscono sulla tua azienda.

### Chiediti:

- La tua piattaforma di CX può integrare l'IA etica in ogni workflow?
- Quanti dei tuoi flussi di lavoro usano l'IA per avere un impatto positivo sull'efficacia dei dipendenti e sull'efficienza operativa?
- Quanto è facile per i tuoi dipendenti (dalla prima linea alla dirigenza) accedere, comprendere e usare gli insight dell'IA nel loro lavoro quotidiano?
- La tua piattaforma usa algoritmi sofisticati per scoprire le nuove tendenze della CX all'interno dei tuoi dati usando l'analisi delle cause profonde?

## Potenzia il tuo Call Center

Immagina di essere in grado di scatenare una tripletta formata da IA, machine learning e automazione. Prendiamo per esempio un call center: la tecnologia nativa speech to text altamente accurata (oltre il 90%) trascrive ogni parola di ogni chiamata e assegna automaticamente un punteggio al 100% delle interazioni agente-cliente. Questi dati potenti sotto forma di insight in tempo reale, trasparenza e coaching personalizzato possono essere condivisi con i team in prima linea per rafforzare la loro efficacia.





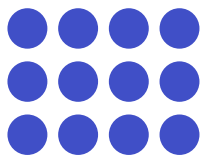
## EX connessa

Se la Customer e l'Employee Experience sono una priorità per la tua azienda, lo stesso dicasi per la connessione delle loro piattaforme. Fornire ai dipendenti insight sui clienti pertinenti e tempestivi, un'automazione più intelligente delle attività di routine e la capacità di condividere idee e feedback li renderà più efficaci, motivati e ispirati nei loro ruoli: una vittoria per tutti. Quando la CX e l'EX sono connessi in una piattaforma, si crea un legame continuo fra insight e azioni, consentendo al tempo stesso di misurare i risultati come la customer loyalty e i profitti, come risultato dell'applicazione di una soluzione del dipendente a un problema del cliente.

“

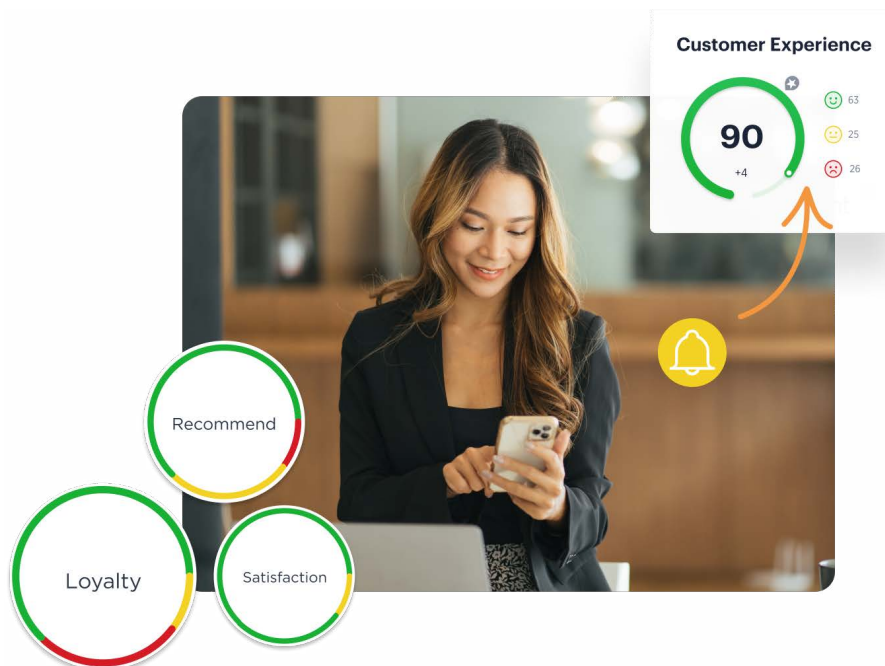
**I leader dell'Employee Experience hanno 12 volte più probabilità rispetto ai ritardatari di indicare che le loro entrate sono cresciute più del 20% nell'ultimo anno.**

12x



### Chiediti:

- Come attribuisce il ritorno sull'investimento (ROI) all'impatto dell'EX e dell'CX?
- Sei in grado di misurare il successo dei dipendenti in relazione alla lealtà, alla retention e alle entrate?
- Permetti ai tuoi dipendenti di condividere idee e feedback per migliorare la Customer Experience?



# Conclusioni

I brand di successo comprendono l'importanza di avere una piattaforma di esperienza completa che si evolva con le loro aziende, risponda alle esigenze e alle preferenze mutevoli dei clienti, e che implementi un mix strategico di tecnologia trasformativa e scalabile. Con la giusta piattaforma, i brand possono monitorare, automatizzare, migliorare e personalizzare continuamente ogni esperienza dei clienti, in tutti i touchpoint e in tutti i canali. In più permette alle aziende di progredire, anticipare con successo le necessità dei clienti e di migliorare continuamente.

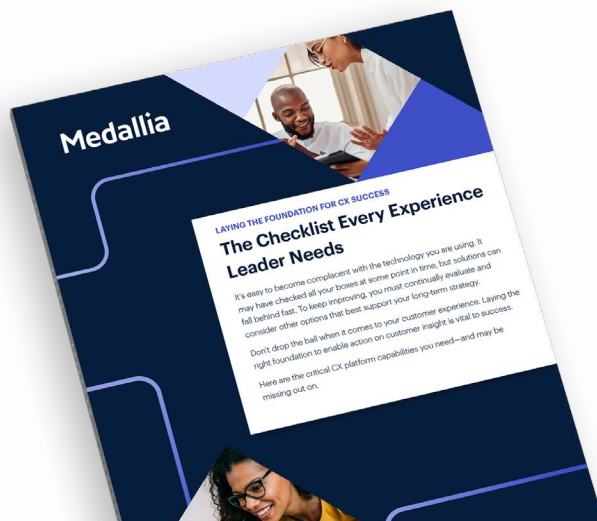
In media, infatti, i clienti di Medallia ottengono:



<https://www.medallia.com/wp-content/uploads/pdf/IDC%23EUR150599523+-+Medallia+infographic+Final.pdf>

Valuta oggi stesso l'efficacia della tua piattaforma di CX e scopri perché Medallia fa la differenza.

Per saperne di più



## Informazioni su Medallia

Medallia è un'azienda pioniera e leader di mercato nell'esperienza del cliente, del dipendente, del cittadino e del paziente. Da più di 20 anni, andiamo oltre il semplice feedback e le survey per raccogliere miliardi di segnali dell'esperienza, in tutte le interazioni dei clienti e dei dipendenti, e per fornire ai brand gli strumenti per agire su ciò che è più importante e di maggior impatto. La nostra differenza si basa sulla nostra lunga e comprovata esperienza nell'unire la componente "persone" della CX con la tecnologia all'avanguardia come l'IA e l'orchestrazione dell'esperienza, permettendo alle aziende di crescere dall'interno verso l'esterno. [www.medallia.com/it](http://www.medallia.com/it).

Seguici: [in medallia](#) [blog.medallia.com](#) [@Medallia](#)

**Medallia**

Copyright © 2024. Medallia Inc. Tutti i diritti riservati.