

CAS CLIENT



SANTALUCÍA
modernise la gestion
de l'Expérience Client
grâce à un système
de feedback
omnicanal qui génère
des résultats.



Résultats avec Medallia

62%

de résolution
des cas

25%

de polices
récupérées après
annulation ou non-
formalisation

71%

de cas résolus gérés
avec des arguments
basés sur la valeur

Synthèse

- SANTALUCÍA a créé un modèle omnicanal de **Voix du Client** qui recueille le feedback par téléphone, canaux numériques, réseaux sociaux et avis en ligne, créant une vision unique et en temps réel des interactions avec les clients. Ce passage d'une écoute fragmentée à une approche unifiée, aide les équipes à comprendre l'ensemble du customer journey et à agir avec clarté.
- Les retours des clients sont désormais intégrés directement à la prise de décision, ce qui permet de convertir les insights en actions d'amélioration. Les follow-up sont effectués de manière rapide et systématique, garantissant que les clients constatent des améliorations réelles et renforçant la confiance dans la marque.
- En intégrant le feedback directement dans le CRM, SANTALUCÍA relie l'écoute à l'action et aux résultats. Les signaux critiques sont envoyés aux équipes appropriées, les problèmes sont résolus plus rapidement et chaque cas est suivi de bout en bout, favorisant la responsabilité et l'apprentissage. Ce modèle prédictif a transformé le fonctionnement de l'organisation, brisant les silos, alignant les équipes et créant une culture où chaque idée mène à un meilleur service et à des relations plus solides.

Écouter à travers tous les canaux pour vraiment comprendre le client.

SANTALUCÍA était confrontée à un défi clé : comment comprendre en profondeur et répondre à ses clients dans un environnement dynamique et multicanal. Auparavant, le feedback reçu était fragmenté, avec une couverture limitée par canal et une faible visibilité. L'objectif était clair : créer un système moderne et évolutif de Voix du Client qui capte les signaux en temps réel de tous les points de contact – appels au Contact Center, expériences numériques, commentaires spontanés sur les réseaux sociaux et données comportementales. Bien que les enquêtes continuent de jouer un rôle, l'accent a été mis sur un modèle d'écoute plus complet et prédictif.

SANTALUCÍA souhaitait que ces insights servent à bien plus qu'à alimenter des tableaux de bord. Ils voulaient qu'ils soient exploitables dans toute l'organisation – des équipes de service à la direction – et intégrés directement dans les processus opérationnels et de prise de décision. De plus, à mesure que les canaux et les attentes des clients évoluent, la solution devait être flexible, prête pour l'avenir et permettre une innovation continue à grande échelle.

Alertes en temps réel et employés habilités à offrir une expérience proactive.

Pour concrétiser cette vision, SANTALUCÍA s'est associée à Medallia pour mettre en œuvre un système dynamique de gestion de l'expérience omnicanal. Au cœur du système se trouve la capacité de générer des **alertes en temps réel**, consolidant le feedback structuré avec des signaux non sollicités provenant des appels, des avis en ligne, des comportements numériques et d'autres canaux. Le système détecte les signaux critiques – tels que les signes d'insatisfaction ou de nouvelles opportunités – et les redirige vers les équipes appropriées pour qu'elles agissent rapidement. Les équipes contactent les clients et effectuent le close the loop en quelques heures, apportant des solutions opportunes et rétablissant la confiance.

Mais il ne s'agit pas seulement de service client. La plateforme Medallia rend les insights visibles dans toute l'organisation, permettant aux équipes de surveiller le feedback, de collaborer à la résolution des cas et de mesurer l'impact de leurs actions. En impliquant tous les employés dans la gestion de l'expérience, SANTALUCÍA a favorisé une culture collaborative et axée sur les données qui permet d'améliorer l'Expérience Client de manière continue et à grande échelle.

Décisions basées sur les données. Résultats réels.

Depuis le lancement de son programme de feedback omnicanal avec Medallia, SANTALUCÍA a enregistré des améliorations claires tant au niveau de la fidélisation que de l'efficacité opérationnelle.

Le NPS a augmenté de **10 points**, et plus de **40 000 alertes** générées à partir de signaux vocaux, numériques et sociaux ont été gérées, atteignant **62% de résolution**.

L'entreprise a également réussi à **recupérer 25% des polices** qui étaient en risque d'attrition ou d'abandon.

Un fait notable : **71% des cas résolus** ont été gérés avec des arguments basés sur la valeur, renforçant l'efficacité des réponses personnalisées et fondées sur les insights.

Aujourd'hui, SANTALUCÍA passe à la phase suivante avec davantage d'intelligence artificielle et d'analyse prédictive, une intégration accrue et une évolutivité interne. La prochaine étape est d'anticiper, pas seulement de réagir : priorisation dynamique, détection de l'attrition et recommandations personnalisées. Une plus grande intégration avec les systèmes internes réduira le temps de réponse et étendra la portée du modèle à de nouvelles équipes. Cette évolution s'aligne sur la transformation de GRUPO SANTALUCÍA vers des décisions basées sur les données et un service différencié.

Demandez une démo:

➔ www.medallia.com

“

Le système d'alertes de Medallia nous permet de définir des critères intelligents combinant les signaux non sollicités, le sentiment et le feedback direct lorsqu'il est disponible. Ces alertes sont transmises en temps réel aux équipes appropriées, nous aidant à répondre rapidement et de manière proactive à nos clients.”

Paloma Paraja
Customer Experience Manager
SANTALUCÍA

