

CASO DI SUCCESSO



SANTALUCÍA modernizza la gestione dell'Esperienza Cliente con un sistema di feedback omnicanale che genera risultati.



Risultati con Medallia

62%

di risoluzione
dei casi

25%

di polizze
recuperate dopo
cancellazione o non
formalizzazione

71%

di casi risolti gestiti
con argomenti basati
sul valore

Sintesi

- SANTALUCÍA ha creato un modello omnicanale di **Voce del Cliente** che raccoglie il feedback tramite telefono, canali digitali, social network e recensioni, creando una visione unica e in tempo reale delle interazioni con i clienti. Questo cambiamento, che passa da un ascolto frammentato a un approccio unificato, aiuta i team a comprendere l'intero customer journey e ad agire con chiarezza.
- Le opinioni dei clienti sono ora integrate direttamente nel processo decisionale, consentendo di convertire gli insight in azioni di miglioramento. I follow-up vengono eseguiti in modo rapido e sistematico, garantendo che i clienti vedano miglioramenti reali e rafforzando la fiducia nel marchio.
- Integrando il feedback nei flussi di lavoro del CRM, SANTALUCÍA collega l'ascolto all'azione e ai risultati. I segnali critici vengono inviati ai team appropriati, i problemi vengono risolti più rapidamente e ogni caso viene monitorato dall'inizio alla fine, favorendo la responsabilità e l'apprendimento. Questo modello predittivo ha trasformato il funzionamento dell'organizzazione, rompendo i silos, allineando i team e creando una cultura in cui ogni idea porta a un servizio migliore e a relazioni più solide.

Ascoltare attraverso tutti i canali per comprendere veramente il cliente.

SANTALUCÍA si è trovata di fronte a una sfida fondamentale: come comprendere a fondo e rispondere ai propri clienti in un ambiente dinamico e multicanale. Fino ad allora, il feedback ricevuto era frammentato, con copertura limitata per canale e bassa visibilità. L'obiettivo era chiaro: creare un sistema moderno e scalabile di Voce del Cliente che catturasse segnali in tempo reale da tutti i punti di contatto – chiamate al Contact Center, esperienze digitali, commenti spontanei sui social media e dati comportamentali. I sondaggi continuano ad avere un ruolo, ma l'attenzione si è spostata su un modello di ascolto più completo e predittivo.

SANTALUCÍA desiderava che questi insight servissero a molto di più che alimentare le dashboard. Volevano che fossero utilizzabili in tutta l'organizzazione – dai team di assistenza alla direzione – e integrati direttamente nei processi operativi e decisionali. Inoltre, man mano che i canali e le aspettative dei clienti evolvono, la soluzione doveva essere flessibile, pronta per il futuro e consentire un'innovazione continua su vasta scala.

Alert in tempo reale e dipendenti abilitati a offrire un'esperienza proattiva.

Per realizzare questa visione, SANTALUCÍA ha collaborato con Medallia per implementare un sistema dinamico di gestione dell'esperienza omnicanale. Al centro del sistema c'è la capacità di generare **alert in tempo reale**, consolidando il feedback strutturato con segnali non sollecitati provenienti da chiamate, recensioni online, comportamenti digitali e altri canali. Il sistema rileva i segnali critici – come segni di insoddisfazione o nuove opportunità – e li reindirizza ai team appropriati per agire rapidamente. I team contattano i clienti ed eseguono il close the loop in poche ore, fornendo soluzioni tempestive e ripristinando la fiducia.

Ma non si tratta solo di servizio clienti. La piattaforma Medallia rende gli insight visibili in tutta l'organizzazione, consentendo ai team di monitorare il feedback, collaborare alla risoluzione dei casi e misurare l'impatto delle loro azioni. Coinvolgendo tutti i dipendenti nella gestione dell'esperienza, SANTALUCÍA ha promosso una cultura collaborativa e basata sui dati che consente di migliorare l'Esperienza Cliente in modo continuo e su vasta scala.

Decisioni basate sui dati. Risultati reali.

Dal lancio del suo programma di feedback omnicanale con Medallia, SANTALUCÍA ha registrato chiari miglioramenti sia nella fidelizzazione che nell'efficacia operativa.

L'NPS è aumentato di **10 punti**, e sono stati gestiti oltre **40.000 alert** generati da segnali vocali, digitali e sociali, ottenendo il **62% di risoluzione**.

L'azienda è anche riuscita a **recuperare il 25% delle polizze** che erano a rischio di annullamento o abbandono.

Un dato rilevante: il **71% dei casi risolti** è stato gestito con argomenti basati sul valore, rafforzando l'efficacia delle risposte personalizzate e fondate sugli insight.

Ora, SANTALUCÍA sta passando alla fase successiva con maggiore intelligenza artificiale e analisi predittiva, maggiore integrazione e scalabilità interna. Il prossimo salto è anticipare, non solo reagire: prioritizzazione dinamica, rilevamento dell'abbandono e raccomandazioni personalizzate. Una maggiore integrazione con i sistemi interni ridurrà il tempo di risposta e amplierà la portata del modello a nuovi team. Questa evoluzione si allinea con la trasformazione di GRUPO SANTALUCÍA verso decisioni basate sui dati e un servizio differenziato.

“

Il sistema di alert di Medallia ci consente di definire criteri intelligenti combinando segnali non sollecitati, sentiment e feedback diretto quando disponibile. Questi alert vengono consegnati in tempo reale ai team appropriati, aiutandoci a rispondere in modo rapido e proattivo ai nostri clienti."

Paloma Paraja
Customer Experience Manager
SANTALUCÍA

Richiedi una demo:

➔ www.medallia.com

