

CASO DE SUCESSO

XP inc.

Como a XP está revolucionando o mercado por meio de uma estratégia centrada no cliente



Resultados com Medallia

+35 pt ↑

em NPS

5K ↑

assessores que acessam comentários

5.7x

promotores são 5.7x mais valiosos do que os detratores em LTV¹

XP INC
Setor: Serviços Financeiros

Medallia

Em aliança com  **SMT**

RESUMO

- O feedback do cliente é fundamental para a XP, e a empresa se dedica a melhorar constantemente seu foco no cliente e ser reconhecida como líder nessa área.
- Os processos manuais e a falta de integrações dificultaram que os assessores XP fizessem o close the loop com os clientes e priorizassem ações e comunicações que garantissem a satisfação do cliente.
- Usando o Text Analytics da Medallia, a XP agora pode identificar os principais temas e tendências por trás de cada um dos aspectos que impulsionam a satisfação.
- Em 2020, o foco do XP no cliente foi endossado pela organização North America Customer Centricity com um prêmio de Best Measurement in Customer Experience.

Estratégias de um *mindset* que coloca o cliente em primeiro lugar

A XP Inc. atua no mercado financeiro brasileiro há mais de 18 anos. Como uma das empresas de investimento financeiro de mais rápido crescimento no Brasil e no exterior, a **XP tem mais de 2.8 milhões de clientes e mais de R\$ 660 bilhões em ativos sob gestão em três negócios.**

O feedback do cliente sempre foi extremamente importante para a XP, que queria desenvolver esse compromisso e até mesmo ser reconhecida pela excelência nesta área. **A empresa percebeu que suas ferramentas atuais de experiência do**



cliente eram um tanto limitadas. Por exemplo, o fornecedor local que fornecia feedback e pesquisas carecia de relatórios baseados em regras, além de não ser fácil para a XP tomar ações diretas sobre o feedback recebido. Embora pudesse medir os níveis de satisfação dos clientes, ela precisava entender as forças por trás dessas medidas.

A XP precisava de um parceiro para ajudá-la no processo de close the loop com os clientes e priorizar ações e comunicações que garantissem a sua satisfação. A empresa precisava do melhor fornecedor da categoria para ajudar a monitorar os sinais de feedback do cliente e realizar mudanças para fornecer a melhor experiência.

A Medallia ajuda empresas como a XP a obter feedback em todos os lugares em que os clientes estão, entendê-los em tempo real e fornecer *insights* e ações para manter e aumentar a fidelidade dos clientes. **A SMT é parceira da Medallia em todo o mundo com o objetivo de criar programas de experiência do cliente verdadeiramente transformadores e ajudar as empresas a se tornarem as melhores versões de si mesmas, ouvindo e agindo de acordo com o feedback de seus clientes.**

“A Medallia e a SMT foram as melhores escolhas para nós em relação às práticas e capacidades de experiência do cliente”, disse Guilherme Kolberg, head de Experiência do Cliente na XP.

Mergulhe mais fundo com análises de texto

O lema por trás da equipe de experiência do cliente da XP é “Medir para gerenciar”. A XP usa o Net Promoter Score® (NPS) como um guia e indicador da temperatura do cliente. Embora medir o NPS seja útil, a XP queria detalhes sobre as variáveis por trás dos números do NPS para realmente entender as necessidades e preferências do cliente.

Usando Text Analytics da Medallia, a XP e a sua parceira de entrega de serviços, SMT, trabalharam juntas para estabelecer os processos, as tecnologias e as práticas para identificar os principais tópicos e temas por trás de cada um dos aspectos que impulsionam os resultados de satisfação. Isso permite que as equipes vejam os tópicos principais, bem como entendam o sentimento associado a cada um desses tópicos. Por exemplo, durante as reuniões diárias de *scrum*, as *squads* de produtos e serviços da XP agora podem ler e discutir comentários sobre tendências para identificar maneiras de resolver as reclamações.

A equipe de experiência do cliente da XP estava ansiosa para aproveitar ao máximo a plataforma da Medallia. Logo depois que a empresa implementou a plataforma da Medallia, a XP realizou seu maior evento online ao vivo. Usando *Text Analytics*, a equipe da XP e os agentes externos trabalharam juntos para identificar os impulsionadores da satisfação do cliente. E, durante todo o evento, **as *squads* e equipe de Marketing monitoraram os comentários dos clientes em busca de qualquer indicação de mau funcionamento no site e no aplicativo de registro da plataforma da XP.**

A Medallia, combinada com a experiência de serviço da SMT, permitiu que a XP construísse seu compromisso com a experiência do cliente e a ajudou a obter resultados ainda melhores.

XP premiado por seu foco no cliente

A Medallia fez com que fosse mais fácil e eficaz para as equipes da XP resolver problemas com clientes com base no feedback. Cada equipe é notificada automaticamente sobre interações específicas para que as ações apropriadas possam ser tomadas imediatamente. Em seis meses, o NPS cresceu de 40 para 71, e a XP agora tem uma visão clara para obter níveis mais altos de satisfação. A XP também descobriu, a partir de uma análise realizada em 2018, que os promotores são 5.7 vezes mais valiosos do que os detratores em LTV.



A adoção à plataforma, por parte dos assessores da XP, aconteceu com entusiasmo, começando com 300 assessores acessando a ferramenta mensalmente e logo expandindo para 5 mil. Muitos grupos de negócios dentro da empresa têm acesso a painéis personalizados, o que garante melhor engajamento e melhoria na qualidade e nos tempos de resposta.

Concentrar esforços em um *mindset* centrado no cliente ajudou a XP a ter certeza de que, mesmo com o crescimento da empresa, ela está retendo e aprofundando sua conexão com os clientes. Em 2020, a XP foi homenageada com o prêmio Best Measurement in Customer Experience pela organização North American Customer Centricity Awards.

“

A XP está revolucionando o mercado e continuaremos nos concentrando em fornecer uma experiência excepcional para nossos clientes”

Guilherme Kolberg

Head de Experiência do Cliente na XP.

Saiba mais em pt.medallia.com

Sobre nós

A Medallia é pioneira e líder de mercado em Gestão de Experiência. A plataforma SaaS premiada da Medallia, a Medallia Experience Cloud, lidera o mercado na compreensão e gestão da experiência de clientes, colaboradores e cidadãos. Usando a Medallia, os clientes podem reduzir a rotatividade, transformar detratores em promotores e compradores e criar oportunidades de vendas cross-sell e up-sell, permitindo retornos claros sobre o investimento.

[Medallia.com](https://www.medallia.com) © Medallia®, o logotipo da Medallia e os nomes e marcas associados aos produtos da Medallia são marcas registradas da Medallia e / ou de suas afiliadas. Net Promoter, Net Promoter Score e NPS são marcas comerciais registradas da Bain & Company, Inc., Fred Reichheld e Satmetrix Systems, Inc. Todas as outras marcas comerciais pertencem a seus respectivos proprietários.

Sobre a SMT

A SMT é um parceiro global da Medallia especialista em desenhar, implementar e gerenciar Programas de Experiência. A SMT traz experiência em consultoria estratégica e técnica, bem como o conhecimento das melhores práticas a fim de acelerar a obtenção de resultados de negócios para nossos clientes compartilhados.

1- Análise realizada em 2018.