

# WATCH & ACT

**Transformando** a través de la escucha

Medallia

# Nuestra apuesta por Medallia

**3.** Nuestra apuesta por Medallia

**6.** Cómo funciona Medallia

**8.** Recupera tu inversión

**10.** ¿Por qué Watch&Act?

**13.** CX-EX. Palancas para el negocio

**15.** Beneficios para tu empresa

**19.** Ya confían en nosotros

Nuestra apuesta por **Medallia**

## Nuestra apuesta por Medallia

**Medallia** es la plataforma SaaS que te ayuda a comprender a tus clientes y **empleados** para poner en marcha **acciones de mejora**.

**Medallia** te ofrece recomendaciones basadas en el “*deep learning*” y en la capacidad de detectar

[Vídeo en Youtube](#)



# Nuestra apuesta por Medallia

Pionera y líder del mercado en **Gestión de la Experiencia de Cliente y Empleado.**

## Alcance global

Medallians

**+ 1.000**

Oficinas globales

**+ 15**

Tasa de implementación

**100%**

**+ 1.000 millones**

Comentarios procesados por trimestre

**+ 4.500 millones**

de experiencias gestionadas cada año

**8 TB**

de cálculos diarios

**+ 1 millón**

de usuarios activos mensuales

# ¿Cómo funciona?

**Medallia** permite a las organizaciones ofrecer **experiencias extraordinarias** en tiempo real.

## 1. Entiende a cada empleado.

**Captura señales** de la experiencia y datos operativos para comprender cada experiencia a lo largo de cada viaje cliente/empleado.

## 2. Anticipa necesidades y comportamiento.

Aprovecha la inteligencia artificial (IA) y el aprendizaje automático para **detectar patrones** y **predecir comportamientos** e **identificar riesgos** para optimizar experiencias.

## 3. Transforma experiencias.

Hacer cambios que importan impulsando acciones específicas y significativas **antes**, **durante** o **después** de que ocurran experiencias.



Recupera tu inversión





# Recupera tu inversión

 Mejora de Productividad

## 31.3%

**Modelo operativo centrado en el cliente:**

Medallia está muy centrada en el cliente y ayuda a que la voz de la plataforma del cliente sea de muy alto rendimiento.

# \$27.39M

 Eficiencias Operacionales

## 5.7%

**Fuente única de métricas relacionadas con el cliente**

Medallia es la Estrella Polar en toda la empresa para las métricas y submétricas que son importantes para cada departamento.

 Aumento de ingresos

## 63.0%

**Optimización de la oferta y la experiencia del cliente:**

Con Medallia, tenemos un retorno de la inversión definido. Podemos realizar cambios en nuestra oferta y eso da como resultado una mejor experiencia del cliente.

Fuente: The Business Value of Medallia Experience Cloud, IDC 2021



¿Por qué **WATCH&ACT**?

## ¿Por qué **WATCH&ACT**?

Tenemos experiencia, lo que nos ha permitido identificar las oportunidades de crecimiento desde el punto de vista de la **Gestión de la Experiencia del Cliente y de los Empleados**.

Reforzamos nuestros servicios con una visión de negocio. Cualquier **iniciativa debe ser rentable y sostenible**.

Nuestro **compromiso** es total con **nuestros clientes**. Nuestros perfiles con gran experiencia en aportar valor a las organizaciones en procesos de cambio.



La tecnología  
más avanzada que optimiza de  
forma integral la **Experiencia  
de Cliente y Empleado.**





CX – EX  
Palancas para el  
negocio



**Escucha y respuesta** continuas en toda la empresa.

- 1** RRHH - Talento, Reclutamiento y Beneficios.
- 2** Ventas - Upsell/Crosell y Renovación.
- 3** Operaciones - Procesos, Formación y Desarrollo, Servicios compartidos de Recursos Humanos y TI.
- 4** Instalaciones y lugar de trabajo.
- 5** Organización del cliente, organización de personas y Organización.

Ir más allá de las encuestas tradicionales para **descubrir** lo que **realmente está sucediendo (CX&EX)**.



Encuesta siempre activa



Encuesta anual de participación



Encuesta de video



Crowdsourcing



Patrones de PTO



Asistencia a la reunión



Registros de chatbot

Nos centramos en el diagnóstico de la organización **desde el punto de vista de las personas.**



¿Cuáles son los beneficios para mi empresa?



# 01

## Incrementa la Lealtad

Crecimiento y expansión de clientes existentes. Identificando y reteniendo aquellas cuentas en riesgo y así, lograr una reducción del abandono.

# 02

## Incrementar Ingresos

Mayor capacidad de generación de ingresos por venta directa, venta cruzada, referencias...



# 03

## Reducción de Costes

Mejorar la eficiencia operacional y mejora continua de procesos para la reducción de costes.

# 04

## Mejora la Confianza

Infundir confianza con operaciones transparentes y compromiso tanto con los clientes como con los empleados.

Impulsamos y facilitamos la transformación de los modelos de negocio, digital, cultural y de procesos de M&A, con foco en las personas dentro de la organización.



**Haz clic para contactar con los expertos sobre cómo podemos ayudar a tu empresa aportando mayor valor.**

[Haz clic aquí](#)

# Ya confían en nosotros



ESLER  
COMPANIES



IHG®



7-ELEVEN

ThermoFisher  
SCIENTIFIC

benefit  
SAN FRANCISCO



PEXA



SAMSUNG

RingCentral



JOANN



COX

MassMutual



SEPHORA

POSADAS

WATCH&ACT 19

# GRACIAS

# WATCH&ACT

info@watchandact.eu  
+34 91 159 17 87  
C/ de Puerto Rico, 8B  
28016  
Madrid



[www.watchandact.eu](http://www.watchandact.eu)