

WATCH & ACT

Transformando através da escuta

Medallia

A nossa aposta na Medallia

3. A nossa aposta na Medallia

6. Como funciona a Medallia

8. Recupere o seu investimento

10. Porquê Watch&Act?

13. CX-EX. Alavancas para o negócio

15. Benefícios para a sua empresa

19. Já confiam em nós

A nossa aposta na Medallia

A nossa aposta na Medallia

Medallia é a plataforma SaaS que @ ajuda a compreender os seus clientes e **colaboradores** para colocar em marcha ações de melhoria.

Medallia oferece recomendações baseadas em “*deep learning*” e na capacidade de detetar de forma automática as **ações que geram maior impacto no negócio**.

[Vídeo en Youtube](#)

4 WATCH&ACT



A nossa aposta na Medallia

Pioneira e líder de mercado em Gestão da Experiência de Clientes e Colaboradores.

Alcance global

Medallians

+ 1.000

Escritórios globais

+ 15

Taxa de implementação

100%

+ 1.000 milhões

Comentários processados por trimestre

+ 4.500 milhões

de experiências geridas por ano

8 TB

de cálculos diários

+ 1 milhão

de utilizadores ativos mensais

Como funciona?

A **Medallia** permite que as organizações ofereçam experiências extraordinárias em tempo real.

1. Entende cada colaborador.

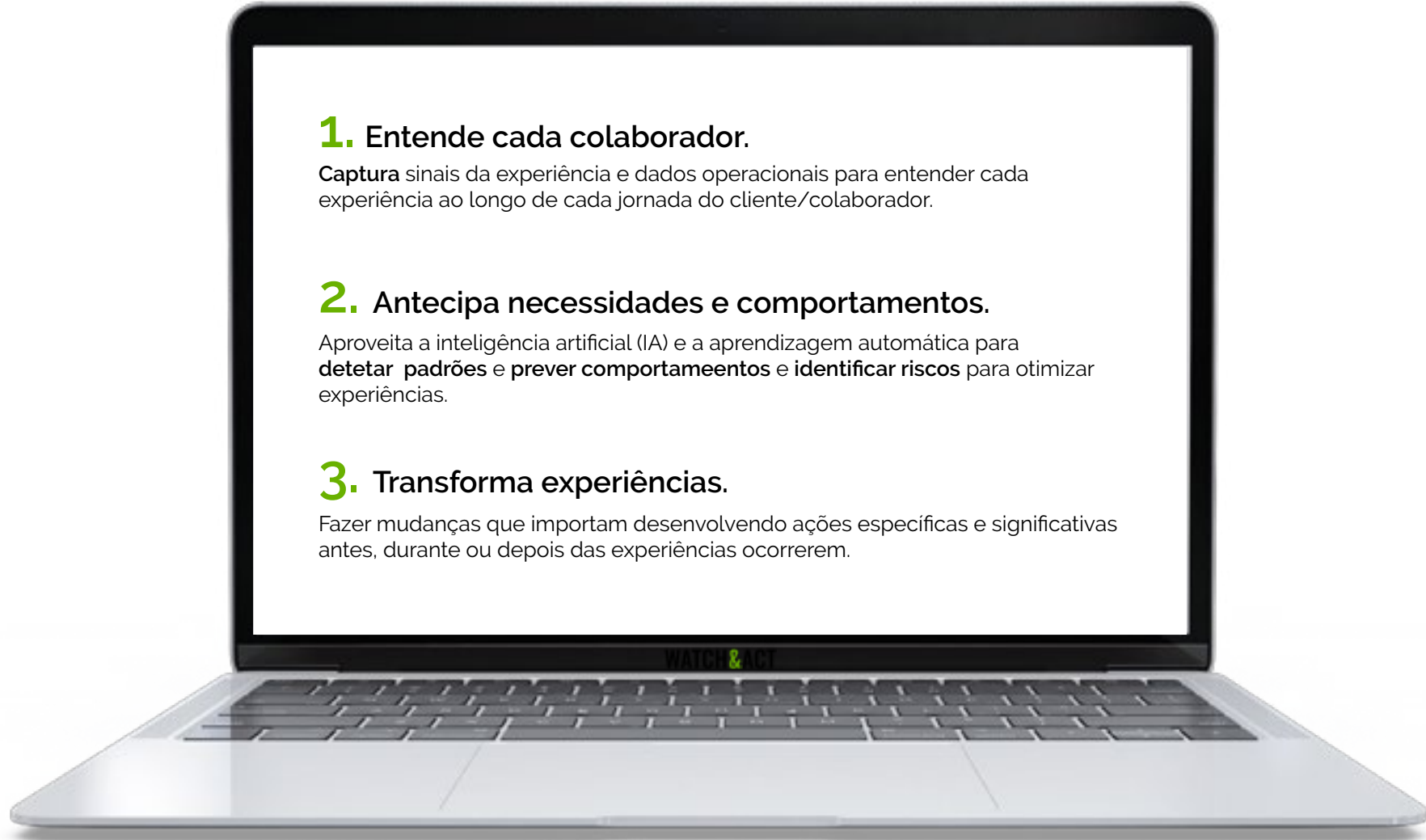
Captura sinais da experiência e dados operacionais para entender cada experiência ao longo de cada jornada do cliente/colaborador.

2. Antecipa necessidades e comportamentos.

Aproveita a inteligência artificial (IA) e a aprendizagem automática para **detetar padrões** e **prever comportamentos** e **identificar riscos** para otimizar experiências.

3. Transforma experiências.

Fazer mudanças que importam desenvolvendo ações específicas e significativas antes, durante ou depois das experiências ocorrerem.



Recuperare o seu investimento





Recupere e seu investimento

Melhoria da Produtividade

31.3%

Modelo operativo centrado no cliente:

A Medallia está muito centrada no cliente e permite que a voz da plataforma do cliente seja de muito alto rendimento.

\$27.39M

Eficiências Operacionais

5.7%

Fonte única de métricas relacionadas com o cliente

A Medallia é a Estrela Polar em toda a empresa para as métricas e submétricas que são importantes para cada departamento.

Aumento de receitas

63.0%

Otimização da oferta e da experiência de cliente:

Com a **Medallia**, temos um ROI definido. Podemos fazer alterações na nossa oferta e isso resulta numa melhor experiência de cliente.

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

Porquê **WATCH&ACT?**

Porquê WATCH&ACT?

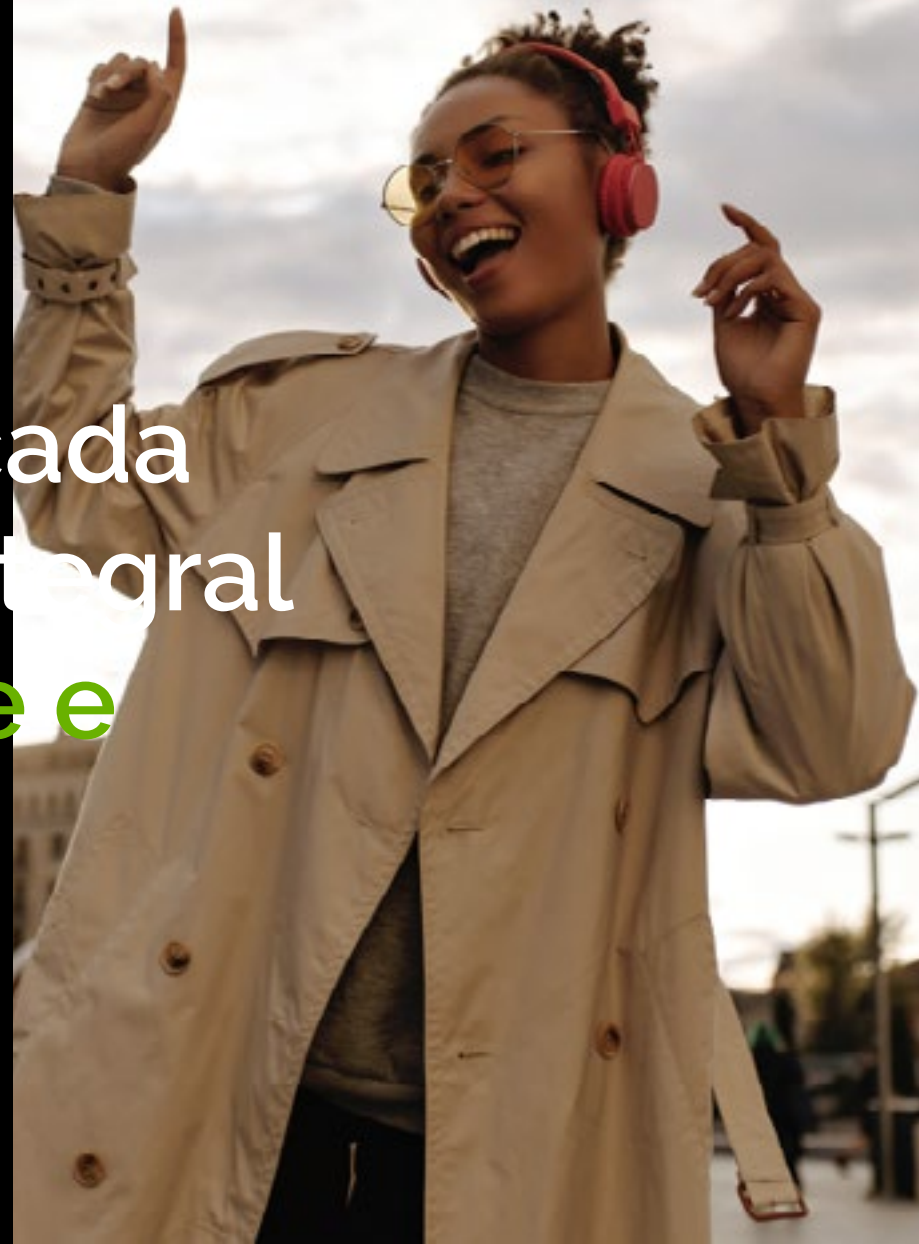
Temos experiência, o que nos permite identificar oportunidades de crescimento do ponto de vista da **Gestão da Experiência do Cliente e dos Colaboradores**.

Reforçamos os nossos serviços com uma visão de negócio. Qualquer **iniciativa deve ser rentável e sustentável**.

O nosso **compromisso** é total com os **nossos clientes**. Os nossos perfis possuem uma grande experiência em acrescentar valor às organizações em processos de mudança.



A tecnologia mais avançada
que otimiza de forma integral
a **Experiência de Cliente e
Colaborador.**





CX – EX
alavancas para o
negócio



Escuta e respostas contínuas em toda a empresa.

- 1** RRHH - Talento, Recrutamento e Benefícios.
- 2** Vendas - Upsell/Cross-sell e Renovação.
- 3** Operações - Processos, Formação e Desenvolvimento, Serviços partilhados de Recursos Humanos e TI.
- 4** Instalações e local de trabalho.
- 5** Organização do cliente, organização de pessoas e Organização.

Ir mais além dos inquéritos tradicionais para descobrir o que está realmente a acontecer (CX&EX).



Inquérito sempre ativo



Inquérito anual de participação



Inquérito de vídeo



“Crowdsourcing”



Padrões de PTO



Presença em reuniões



Registos de “chatbot”

**Centramo-nos no diagnóstico
da organização do ponto de
vista das pessoas.**



Quais são os benefícios
para a minha empresa?



01

Incrementa a Fidelização

Crescimento e aumento de clientes atuais.
Identificando e retendo contas em risco e assim, reduzir o risco de abandono.

02

Incrementa Receitas

Maior capacidade de geração de receitas por venda direta, venda cruzada, referências...

03

Redução de custos

Melhorar a eficiência operacional e a melhoria contínua de processos para reduzir custos.

04

Melhoria da confiança

Incutir confiança com operações transparentes e compromisso com clientes e colaboradores.

Promovemos e facilitamos a transformação dos modelos de negócio, digital, cultural e de processos de M&A, com foco nas pessoas dentro da organização.



Clique para entrar em contato com os “experts” sobre como podemos ajudar a sua Empresa acrescentando maior valor.

[Clique aqui](#)

Já confiam em nós



ESLER
COMPANIES



IHG®



7-ELEVEN

ThermoFisher
SCIENTIFIC

benefit
SAN FRANCISCO



PEXA



SAMSUNG

RingCentral



JOANN



MassMutual



SEPHORA

POSADAS

WATCH&ACT 19

OBRIGADO

WATCH&ACT

Contacto em Portugal:

Paulo Jorge

paulo.jorge@watchandact.eu

+351 938885834

www.watchandact.eu

