

Entrega la mejor Experiencia del Cliente (CX) del mercado para un mundo multicanal

Medallia Digital

Mantente al corriente con el comportamiento digital de tus clientes que está cambiando constantemente.

Medallia Digital es el máximo poder de Medallia Experience Cloud™, diseñado para ayudarte a brindar las experiencias del cliente pertinentes en todos tus canales digitales. Para lograr esto, con el fin de generar un verdadero impacto comercial, ahora Medallia ofrece una ruta rápida a las empresas que desean optimizar sus experiencias web, móviles y en la aplicación presentando una solución de Voz Digital del Cliente (VoC) a la par que las compañías mantienen sus canales tradicionales de gestión operativa de la experiencia del cliente (OCM).

Medallia se integra orgánicamente con tus herramientas de tecnología digital, está optimizada para las experiencias en tiempo real y le permite a todos en tu organización ser enérgicos representantes de la experiencia del cliente. Es la mejor oferta del mercado en el mundo actual, y realmente te ayuda a comprender el "porqué" detrás del "qué".

Aún mejor es que integra fácilmente la retroalimentación de tus canales digitales con todos tus otros canales no digitales, lo que te permite observar el panorama completo en una visión unificada de 360° de todo el recorrido del cliente. Desde la web y los

“Para 2020, aproximadamente el 85% de las interacciones que los clientes tendrán con una empresa serán sin hablar con un ser humano.”

Gartner, *Customer 360 Summit Report*, 2011

RECOPILA retroalimentación de manera cuidadosa en tiempo real para obtener perspectivas reveladoras.

Medallia Digital te permite involucrar sistemática y estratégicamente a los usuarios con encuestas enfocadas y en tiempo real a través de todos tus puntos de contacto digitales. Obtén información valiosa sobre sus deseos y necesidades, y comprende mejor el contexto de comportamiento de cada cliente en el momento en el que proporciona retroalimentación.

Nuestras potentes herramientas de enfoque te brindan control para interactuar con los usuarios indicados en el momento indicado, y nuestra encuesta de autoservicio, de uso fácil, "Builder" te permite crear encuestas dinámicas, que son completamente personalizables en minutos. El contenido y el diseño siempre apoyarán la identidad de tu marca y sus rasgos visuales, compaginando con naturalidad con tus sitios web o aplicaciones móviles.

Medallia Digital te ayuda a obtener involucramiento constante de tus clientes y retroalimentación accionable, manteniendo al mínimo las interrupciones a tus usuarios durante su recorrido en línea.

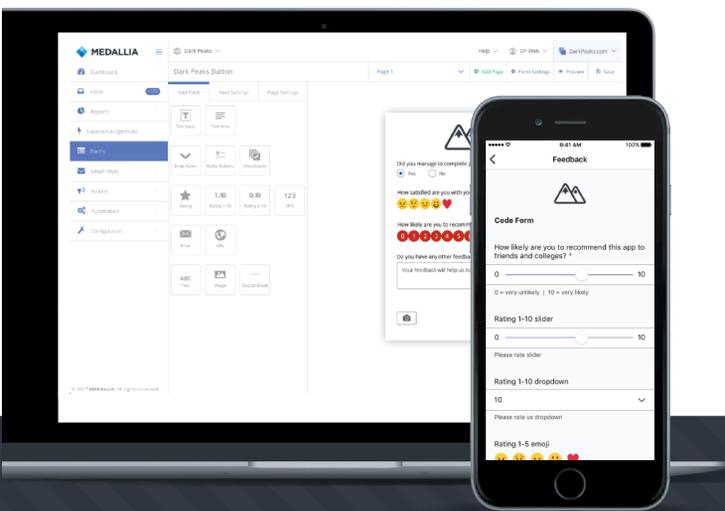
ANALIZA en lo más profundo para una mejor comprensión del viaje del cliente.

Medallia Digital te ofrece una visión orgánica, orientada al recorrido del cliente a través de múltiples canales, para que puedas entender realmente los factores que afectan el rendimiento en cada punto de contacto del viaje de tus clientes. Observa las características de tu web, móviles, y de tu aplicación en un solo lugar junto con el resto de tu información revelada.

Compara la retroalimentación recopilada con informes avanzados y sumérgete estratégicamente en cada encuesta específica para descubrir aún más tendencias y temas. Implementa Web Analytics, grabaciones de sesión y data de Chat en Línea con retroalimentación de los clientes en un solo tablero. Descubre información aún más profunda con:

- **Insights Suite:** una plataforma que compila perspectivas de canales digitales de una manera orgánica
- **Report Builder:** permite la creación y distribución de informes fácilmente y estratégicamente
- **Text Analytics:** interpreta textos (información desestructurada) y analiza frases de los clientes con algoritmos de sentimiento con sentiment analysis

Solo Medallia puede proporcionarle a tu organización una visión integral, accionable, de principio a fin, de todos los recorridos de tus clientes, en una sola plataforma.



Paquete de mejores prácticas para Medallia Digital

Obtenga el mejor programa digital del mercado

Arranca tu programa de Experiencia del Cliente (CX) con nuestro Paquete de Mejores Prácticas para Medallia Digital. Este paquete incluye software preconfigurado, mejores prácticas y servicios que cubren tus necesidades digitales.

ACTÚA empoderando a tus empleados para cerrar el ciclo de manera fácil y efectiva

Los comentarios y las opiniones de los clientes sólo son útiles si puedes actuar sobre ellos. Medallia empodera a tus empleados con los datos específicos y las herramientas necesarias para identificar y resolver problemas de manera fácil y rápida y mejorar continuamente el viaje del usuario.

Medallia Experience Cloud™ ofrece reportes personalizados de acuerdo a los roles para garantizar que la información llegue a la persona correcta en tiempo real, contando con la opción de profundizar para obtener más información y análisis. Incluso puedes configurar alertas para propiciar acciones inmediatas dentro de tu organización para que nada se pase de largo. Distribuye la retroalimentación relevante a los equipos pertinentes en tiempo real para que los problemas puedan abordarse de inmediato. También te permitirá rastrear las causas y las acciones tomadas, de manera que puedas identificar y abordar problemas sistemáticos en toda la empresa.

Con Medallia Digital cada empleado a lo largo de tu organización se enfocará más en el cliente y tomará decisiones que son buenas para los clientes al tiempo que consiguen resultados empresariales.

Medallia Digital en números

Seguimiento mensual de

Miles de millones

de interacciones de clientes

3 Millones

de usuarios inician sesión regularmente en Medallia

Más de 500

marcas asociadas con Medallia

42%

de los usuarios de Medallia Móvil inician sesión diariamente

“Con Medallia todos los días escuchamos a nuestros clientes, en más de 50 países y 20 idiomas.

Ahora, con Medallia Digital, somos capaces de entender Experiencias del Cliente en tiempo real y entender la historia del cliente de manera más completa.

Rachel Gelman, Western Union
Gerente Senior de Insights de Clientes y Agentes

Acerca de Medallia

La misión de Medallia es simple: crear un mundo en el que las empresas sean amadas tanto por los clientes como por los empleados. Cientos de las marcas de renombre del mundo confían en la aplicación Software-as-a-Service de Medallia para obtener retroalimentación de los clientes en donde sea que se encuentren (en el teléfono, en la tienda, en línea, móvil), comprenderlo en tiempo real y entregar insights y tomar acción en todas partes, desde el C-suite hasta la primera línea, para poder mejorar su desempeño. Fundada en 2001, Medallia tiene oficinas en Silicon Valley, Nueva York, Londres, París, Sydney, Buenos Aires y Tel Aviv. Obtenga más información en www.medallia.com.

© 2017 Medallia, Inc. Todos los derechos reservados. Medallia®, el logo de Medallia, y los nombres y marcas asociados con los productos de Medallia son marcas registradas de Medallia y/o de sus afiliados. Net Promoter, Net Promoter Score y NPS son marcas registradas de Bain & Company, Inc., Fred Reichheld y Satmetrix Systems, Inc. Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios.

Follow us on:



[medallia-inc.](https://www.linkedin.com/company/medallia-inc)



blog.medallia.com



[@Medallia](https://twitter.com/Medallia)



[MedalliaInc](https://www.facebook.com/MedalliaInc)