



CASO DI STUDIO

Come MAPFRE ha migliorato il tasso di conversione di ben il 10%



Miglioramento del tasso di rinnovo
dei clienti di oltre 3 punti.

Aumento del tasso di conversione
del 10%.

Incremento dell'NPS in tutti i punti
dell'interazione.

Medallia

SINTESI

MAPFRE è la più grande compagnia di assicurazioni della Spagna e, attualmente, è presente nei 5 continenti.

Sapevano di non poter creare una strategia Customer Centric senza ascoltare il cliente e che avevano bisogno di un partner che li aiutasse a implementare un programma di CX.

MAPFRE ha integrato la piattaforma di Medallia nei suoi sistemi che si è trasformata in un canale di comunicazione con i suoi clienti.

Ciò ha permesso loro di migliorare l'acquisizione e la retention così come l'NPS in tutti i momenti di interazione con il cliente.

MAPFRE è una compagnia che assicura rischi dal 1933, anno della sua fondazione. Attualmente, è la più grande compagnia assicurativa spagnola ed è presente nei 5 continenti.

Nel caso di una compagnia con tanti anni di esperienza, realizzare un processo di trasformazione per mettere il cliente al centro, non è un compito facile. MAPFRE sapeva di dover basare questa trasformazione su due pilastri fondamentali: i dati e l'ascolto del cliente.

MAPFRE sapeva che non poteva costruire una strategia Customer Centric senza ascoltare il cliente e comprendere le sue esigenze. E sapevano che ascoltare il cliente vuol dire ascoltarlo in maniera costante ed essere capaci di analizzare ciò che dice per comprendere a fondo le cause delle sue decisioni.

Dopo aver analizzato tutti gli strumenti presenti sul mercato, MAPFRE ha deciso che Medallia gli offriva la possibilità di modernizzare i suoi sistemi, la solidità necessaria per gestire la grande quantità di dati generati e la capacità di adattarsi alle sue necessità. Alcune funzionalità uniche e, soprattutto, le possibilità di internazionalizzazione di tutte le soluzioni, sono stati elementi decisivi.

In questo modo, MAPFRE ha integrato la piattaforma di Medallia nei suoi sistemi che si è trasformata in un canale di comunicazione con i suoi clienti. Ciò permette ai responsabili della qualità, ai direttori e agli intermediari di parlare con loro in tempo reale.

In questo processo di ascolto e di close the loop hanno partecipato tutte le aree dell'azienda. Tutte le persone che lavorano in MAPFRE accedono quotidianamente alla piattaforma di Medallia che fornisce loro le informazioni di cui hanno bisogno per migliorare il loro lavoro.



“Ascoltare il cliente ci permette di conoscerlo e di anticipare le sue aspettative e, di conseguenza, generare esperienze differenziali e migliorare le relazioni”.

César Luengo,
Vicedirettore Generale
Clienti e CX presso
MAPFRE

Con l'integrazione della piattaforma di Medallia nei sistemi dei clienti di MAPFRE, ora l'azienda ha a disposizione il feedback dei clienti e le analisi realizzate attraverso l'AI. Tutto ciò ha avuto un grande impatto positivo su diverse metriche chiave per Mapfre:

- Sono riusciti ad aumentare sia il tasso di conversione che la retention
- Sono riusciti a migliorare i loro processi facendoli diventare più efficienti e, di conseguenza, hanno ottenuto una riduzione dei costi che si aggiunge all'incremento della soddisfazione del cliente

Gli effetti positivi non finiscono qui. Ascoltare i clienti costantemente e in tempo reale consente loro di conoscerli, comprenderli e anticipare le loro aspettative e, di conseguenza, creare esperienze differenziali e migliorare le relazioni con loro.

In più, MAPFRE ha migliorato l'acquisizione e la retention e ha incrementato l'NPS in tutti i punti di interazione con il cliente.

Informazioni su Medallia

Medallia è un'azienda all'avanguardia e leader nel settore dell'Experience Management. La pluri-premiata piattaforma SaaS di Medallia, Medallia Experience Cloud è leader del mercato nella gestione dell'esperienza dei clienti, dipendenti e cittadini. Rileviamo i segnali dell'esperienza creati nei journey quotidiani che nascono dalle interazioni personali, digitali e IoT (Internet delle Cose) e applichiamo tecnologie basate sull'intelligenza artificiale per rivelare insight personalizzati e predittivi che permettono di promuovere azioni che migliorano i risultati dell'azienda. Attraverso Medallia Experience Cloud, è possibile ridurre l'abbandono, trasformare i detrattori in promotori e compratori e creare opportunità di cross-sell e up-sell nel momento, offrendo rendimenti degli investimenti chiari e potenti. [medallia.com/it](https://www.medallia.com/it)