

Medallia



¿Por qué Medallia?

7 de Mayo 2024



Buenos días e Introducción



Rafael Álvarez-Romero
Director Comercial
Servicios financieros

Medallia Safe Harbor

All product features and delivery dates mentioned represent current product development expectations only and not a delivery commitment. These features may not be delivered in the indicated time frame or at all. Customers should base their purchasing, administrative, and configuration decisions solely on functionality that is currently available. All information in this presentation is proprietary & confidential information of Medallia and not for redistribution.



Agenda



Conectando experiencias



Innovación



¿Qué opinan los analistas?



Nuestros clientes



Aproximación al mercado



Nuestra propuesta de valor

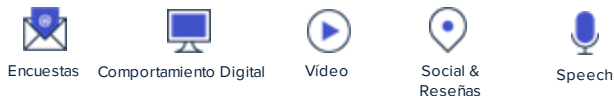


Conectando experiencias

Creado para la escala, la acción y la adopción

Unificado para conectar todas las áreas de la empresa

01 Capturar y Organizar



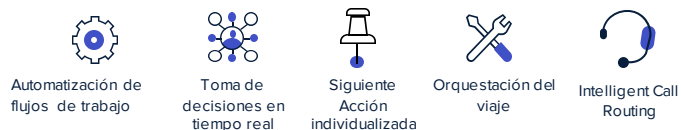
02 Predecir, Prescribir y Priorizar



03 Capacitar e Implicar



04 Actuar a Escala





Innovación

20 años innovando y creando categorías

2001



1º en involucrar al front-line

2005



1º en crear flujos close-the-loop

2010



1º en incorporar análisis de texto

2011



1º en capturar señales RRSS

2014



1º en ampliar la VoC al CRM

2018



1º en ofrecer reportings basados en journeys

2020-2021



1º en Vídeo, Speech y comportamiento Digital

2022

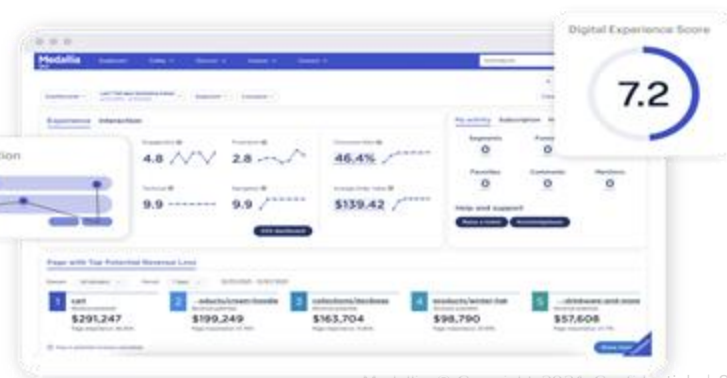


1º en orquestación de experiencias y toma de decisiones en tiempo real

2022



1º en enrutamiento inteligente de llamadas



2023/2024 Amplia gama de capacidades de IA Generativa

Welcome to Ask Athena, your AI Assistant!

Ask Athena a question

Or try these questions:

- What can we improve?
- How was my NPS changed in last 3 months?
- Which stores are doing well?

CONTACT CENTER (Resolved) Issue: Request to EQ Item List (Resolved)

Kyle Irving 1/16/24 11:23 AM PST

Summary
The customer is calling to ask about the issue on his credit card being charged twice for the same item. The agent was able to identify the issue, but cannot solve the problem because he will need to call the credit card company to resolve it. The customer is not very satisfied about the resolution.

Is the customer satisfied? No Yes

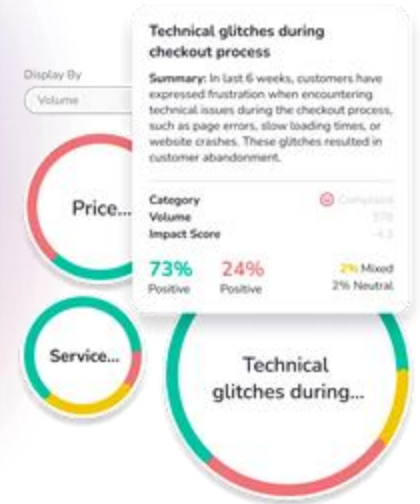
Reason for Score
The agent was not able to resolve the issue on the phone and the customer will need to call the credit card company to resolve the issue.

Topic: Automated Phone System - Mailbox

Respond ^ Add Note Subscribe

Smart Response

- Default
- Email template
- Apology with Compensation
- Cleanliness





¿Qué opinan los analistas?

Único proveedor líder en todas las evaluaciones recientes de CX

FORRESTER®

IDC

Gartner

"Medallia se destaca de la competencia por la profundidad y amplitud de su oferta".

"Las capacidades VOC de Medallia han evolucionado para satisfacer cualquier necesidad empresarial compleja".

"Capacidad demostrada para medir y ofrecer un ROI positivo de los programas de VoC".

LÍDER EN CULTURA



CEO **ACTION** FOR DIVERSITY & INCLUSION

- LEADER: The Forrester Wave - **People Oriented Text Analytics** Platforms
- LEADER: The Forrester Wave - **Journey Orchestration** Platforms
- LEADER: The Forrester Wave - **Customer Feedback Management**
- LEADER: IDC MarketScape Worldwide **Voice of Customer** Applications
- LEADER: IDC MarketScape for **Employee Experience**
- LEADER: Gartner Magic Quadrant for **Voice of Customer**
- LEADER - Gartner Magic Quadrant for **Digital Marketing Analytics**

Medallia



Nuestros clientes

Energy	Retail	B2B	Communications	Insurance	Hospitality	Automotive	Financial Services	Healthcare
--------	--------	-----	----------------	-----------	-------------	------------	--------------------	------------

- edg
- PG&E
- innogy
- Shell
- Air Liquide
- EXON
- edf
- EDISON
- Honeywell

- Walmart
- macy's
- Adventus
- NORDSTROM
- McDonald's
- SEPHORA
- SAMSUNG
- THE HANOVER COMPANY
- Apple

- amaDEUS
- Adobe
- ExxonMobil
- 3M
- ADP
- BASF
- ThermoFisher SCIENTIFIC
- Manpower
- FedEx

- verizon
- vodafone
- COMCAST
- T-Mobile
- Liberty Global
- BT
- Telstra
- AT&T

- ZURICH
- THE HARTFORD
- State Farm
- GENERALI
- Prudential
- iag
- MassMutual
- AIA

- MARRIOTT
- IHG HOTELS & RESORTS
- WYNDHAM HOTELS & RESORTS
- CHOICE HOTELS
- American Airlines
- AVIS
- HYATT
- Best Western Hotels & Resorts

- TOYOTA
- VOLVO
- HYUNDAI
- JAGUAR
- NISSAN
- BRIDGESTONE
- KIA
- Mercedes-Benz

- Bank of America
- WELLS FARGO
- UMB
- citi
- BINANCE
- Scotiabank
- BNP PARIBAS
- Capital One
- BANORTE

- Northwestern Medicine
- MAYO CLINIC
- UAB
- Banner Health
- CVS Health
- Elevance Health
- Cigna
- CENTENE
- Pfizer
- MCKESSON
- MASSACHUSETTS

Aproximación al Mercado

The background features a dark blue gradient with several overlapping circles. One large circle in the top right is a dark, muted blue. In the bottom left, there are two overlapping circles: a larger one with a purple-to-blue gradient and a smaller, semi-transparent dark blue one in front of it.

Medallia

Medallia Professional Services

Servicios de implantación y acompañamiento

Asesoramiento Estratégico

Alianzas Estratégicas: Nuestra Red Global de Partners





Nuestra Propuesta de Valor

Impacto: Accionamiento, Adopción y Escalabilidad

El mayor abanico
de señales



El 80% de las señales recogidas provienen de fuentes distintas a encuestas solicitadas

La mayor tasa
de adopción



54% de nuestros clientes con más de **1.000 usuarios** conectados

Integración



De media nuestros programas están conectados a **35 sistemas**

Escuchando
cada palabra



1 Billón de comentarios de text analytics procesados en el último año

Impacto
Financiero



732% ROI a 3 años
21% incremento en satisfacción del cliente



¡Muchas gracias!