

LE GUIDE DE L'EXPÉRIENCE EMPLOYÉ

5 façons d'utiliser
la voix de l'employé
pour réimaginer
l'entreprise de demain

Medallia

INTRODUCTION

L'expérience employé n'a jamais été aussi cruciale

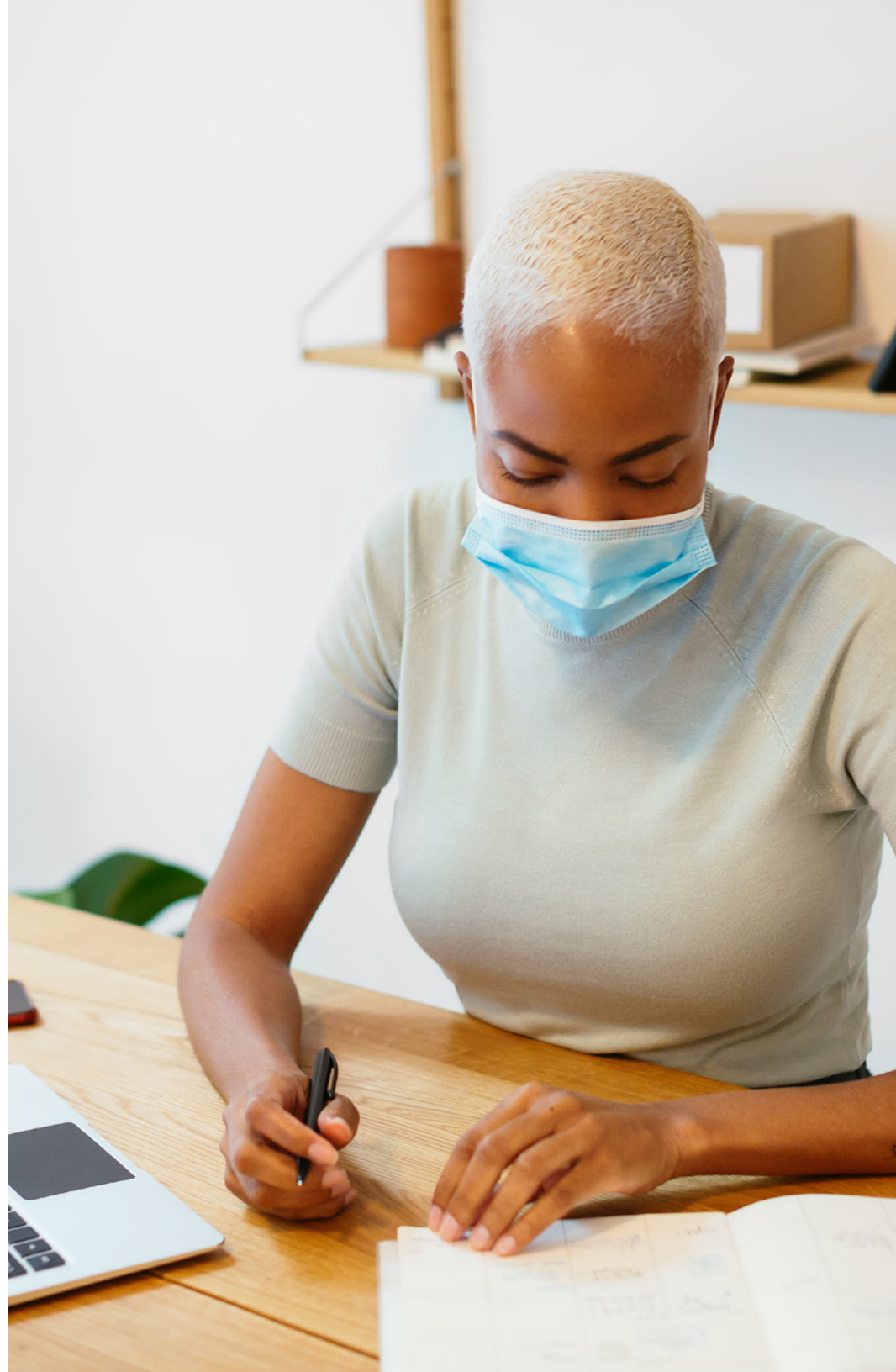
Travail à distance, réaffectations d'emplois, retours de congés et réintégration du marché du travail : notre façon de vivre et de travailler a considérablement changé. Ce contexte d'incertitude a amplifié la nécessité pour les employeurs de créer un climat de confiance et de rester au contact de leurs employés de façon plus étroite, avec empathie, compassion et authenticité.

Les entreprises avec une culture forte, établie et durable ont pris des mesures immédiates pour accompagner leurs employés. Finalement, il est possible d'affirmer que la crise mondiale a été le déclencheur d'un rapprochement étroit entre les responsables RH, les responsables expérience et leurs équipes respectives.

Grâce à une meilleure compréhension de ce qui importe le plus aux yeux des employés, les organisations peuvent réagir plus efficacement dans cet environnement en évolution rapide, tout en réimaginant de façon éclairée l'entreprise de demain. Qu'il s'agisse d'aligner les collaborateurs sur leurs objectifs et de donner un sens à leur travail, de réduire les frictions et de favoriser une culture sûre, inclusive et flexible, les employés ont beaucoup à dire sur ces différents sujets et veulent être entendus.

Les décisions relatives à la prochaine phase d'un retour sur le lieu de travail exigent de la souplesse, la prise en compte des circonstances personnelles de chacun et de nouvelles façons d'aborder le travail. **Il s'agit d'un moment décisif dans l'histoire du travail. On se souviendra de la façon dont les entreprises réagissent aujourd'hui.**

Ce guide présente les défis cruciaux à relever en matière d'engagement ainsi que les cinq grandes méthodes pour les employeurs d'établir des relations plus profondes et continues avec leurs employés. Des relations qui permettent aux personnes et aux équipes de toute l'organisation de se concentrer sur l'amélioration de l'expérience employé.



Vous pensez savoir ce que souhaitent vos employés ? Détrompez-vous.

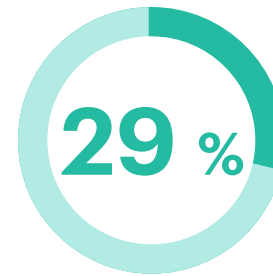
Les attentes des employés avaient commencé à changer avant l'arrivée de la crise sanitaire. Selon les recherches menées par Aon, les employés souhaitent avoir la possibilité de travailler à distance, bénéficier d'horaires de travail flexibles et trouver plus de sens à leur travail.¹

Ils s'attendent désormais à vivre des expériences professionnelles similaires à celles qu'ils vivent avec des marques comme Uber, Netflix, Google et Amazon. Ils veulent disposer de multiples points de contact intuitifs et autonomes, pour améliorer la vitesse de réaction et de réponse de la direction, par exemple.

Pourtant, une étude Gartner indique que seuls 29 % des salariés estiment que leur service RH comprend réellement leurs besoins et leurs souhaits.² Une autre étude a révélé que la majorité des salariés apprécie le fait de partager un feedback auprès de leur employeur, révélant leur fort désir de voir leur entreprise s'améliorer. Cependant, seuls 44 % estiment que leur employeur s'en soucie et seuls 40 % estiment que leur feedback est entendu ou pris en compte.³ **C'est ce qu'on appelle la scission des employés.** Cette scission se creuse de deux façons :

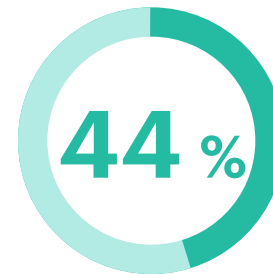
- Les employés occupant des postes sans bureau fixe et réalisant la plupart de leur travail sur le terrain, se sentent naturellement moins bien traités et moins valorisés par leurs employeurs.
- Les employés de grandes organisations se sentent moins pris en compte et ont des occasions toujours plus réduites de partager leur feedback.

Outre le fait de travailler à distance ou pour de grandes organisations, moins facilement attentives, il existe plusieurs facteurs qui peuvent provoquer la scission des employés.



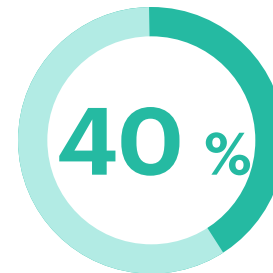
des employés estiment que les RH comprennent réellement leurs besoins et leurs souhaits.

Gartner Study, 2019²



des salariés ont le sentiment que leur employeur se soucie d'eux.

L'impératif de l'expérience employé, 2019³



des employés ont le sentiment que leur feedback est entendu ou pris en compte.

L'impératif de l'expérience employé, 2019³

Trois raisons à l'origine de la scission des employés

01.

Un feedback peu fréquent

Selon Gartner, les enquêtes annuelles sont de moins en moins considérées comme des indicateurs fiables de ce qui se passe sur le lieu de travail. Elles ne sont pas assez fréquentes pour donner une perspective précise. Bien qu'elles soient de solides indicateurs du comportement des employés pour identifier les tendances générales, les enquêtes créent des vues cloisonnées et fragmentées des expériences réelles. Souvent, elles ne détectent pas les premiers signes de désengagement, n'identifient pas les influenceurs ou les détracteurs, ni les schémas d'évolution des attitudes des employés.

02.

L'inexactitude et les suppositions

La plupart du temps, nous estimons savoir ce que veulent les employés sur la base de suppositions ou d'enquêtes annuelles. Mais nous passons alors à côté de vérités qui ne sont pas toujours révélées par les données des enquêtes. L'expérience quotidienne des employés peut radicalement changer selon le contexte personnel ou professionnel. Il peut s'agir de changements de vie, comme le fait de devenir parent, ou de changements d'entreprise, comme le fait d'avoir une nouvelle direction. Ces événements peuvent déclencher des émotions qui influencent la façon dont les employés se sentent au travail.

Le saviez-vous ? Parmi les employés ayant vécu des phases de changement, plus de la moitié - et parfois même plus des trois quarts - n'ont pas donné une note élevée à leur employeur sur la base de ces événements. De fait, deux tiers des employés indiquent que leur ancien employeur n'a pas mené d'entretien de départ, selon le rapport de ServiceNow.³

03.

Des réponses trop lentes

Les outils d'expérience RH de première génération ont permis au personnel d'envoyer de longues enquêtes et de recueillir des insights. Mais cela nécessitait aussi de rassembler manuellement les données provenant de systèmes disparates pour en faire une analyse consolidée, ce qui entraînait des délais supplémentaires et retardait la prise de mesures. Les données n'étaient pas le problème, puisqu'elles pouvaient être collectées. Le problème venait plutôt de la plateforme utilisée par l'entreprise, qui ne lui permettait pas de répondre, ni d'agir rapidement. Dans ces moments-là, les employés se sentent impuissants.

Alors, comment résoudre le problème de la scission des employés et créer de meilleures expériences ? En adoptant ces cinq pratiques essentielles.

01 Soyez à l'écoute sur le moment

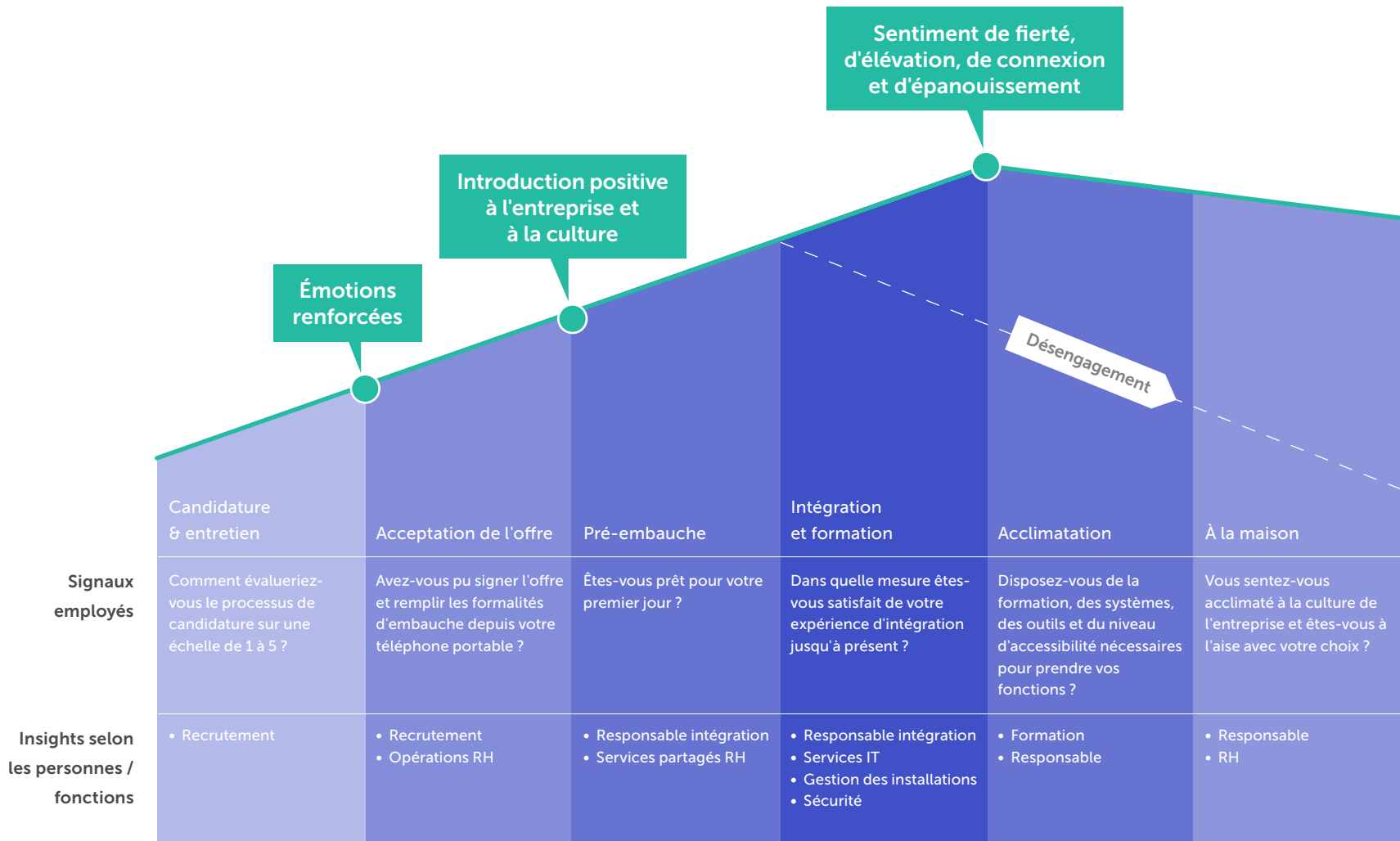
Pour rester en contact avec leurs employés, il est essentiel que les organisations restent constamment à l'écoute, à chaque étape du parcours employé, en leur proposant des moyens faciles de faire remonter des problèmes ou des idées au fur et à mesure qu'ils se présentent.

Trouvez les moments qui comptent

Aujourd'hui, chacun de nous expérimentera un parcours professionnel unique avec toute une série de moments, à la fois cruciaux et plus communs. Des moments très fréquents comme la recherche d'emploi, le premier jour de travail, l'entretien annuel, la formation sur le lieu de travail, le recrutement ouvert et le offboarding, se retrouvent tout au long du cycle de vie de l'employé. Les leaders de l'expérience doivent savoir dans quelle mesure ils répondent aux attentes de leurs employés à l'occasion de ces moments importants afin de les rendre aussi significatifs et épanouissants que possible. Selon les auteurs Chip et Dan Heath de « *The Power of Moments: Why Certain Experiences Have Extraordinary Impact* », nous avons tous tendance à nous souvenir particulièrement des meilleurs ou des pires moments d'une expérience, ainsi que du dernier moment, puis à oublier le reste car en fin de compte, les détails du quotidien ne sont pas les plus marquants. Ce qui importe, cependant, c'est de créer un moment « culminant », un moment qui laisse une impression durable. Le visuel suivant montre le parcours employé depuis la pré-embauche jusqu'à 30-60 jours après. Il existe une somme de petits moments qui peuvent mener à ce moment « culminant » où un nouvel employé se sent valorisé pour sa décision de rejoindre une entreprise. En tant que leader de l'expérience, nous voulons créer ce fameux moment « culminant » en développant notre compréhension sur la façon dont l'expérience fonctionne (ou ne fonctionne pas), par l'intermédiaire des feedbacks que nous recueillons et en les rendant accessibles aux bonnes équipes.



Parcours d'embauche 0-60 jours



Les moments intermédiaires

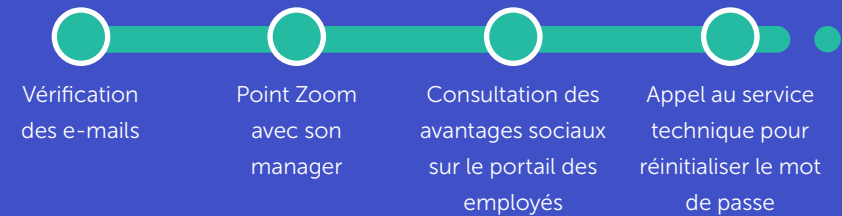
Il arrive souvent que les employés aient une opinion, une réaction ou un avis personnel lorsqu'ils s'engagent dans un processus ou une transition. Des moments comme un changement de direction, un problème de salaire, un transfert dans un nouveau service ou un retour sur le lieu de travail après une fermeture peuvent faire émerger des sentiments de déconnexion ou de frustration. Ils peuvent également faire apparaître des sentiments de joie et d'engagement, qui se traduisent par un effort et une productivité accrus.

Le saviez-vous ? Selon une étude³, près de la moitié des employés expérimentent des difficultés au quotidien. Cela peut inclure par exemple une demande restée sans réponse, un problème difficile à résoudre ou encore un manque d'accessibilité aux bons outils ou systèmes nécessaires. Tout cela peut avoir un impact négatif sur la perception que peut avoir un employé de son employeur. Même les moments importants, comme une nouvelle prise de fonctions, où l'enthousiasme est très vif au début mais chute radicalement de 22 % par la suite, sont un signe que les employés ne se sentent toujours pas suffisamment accompagnés dans leur processus d'intégration.

Les moments phares



Les moments du quotidien



Les moments émotionnels



Les moments qui comptent - étude de cas :

Comment une grande banque américaine utilise Medallia pour recueillir des feedbacks en temps réel dans le cadre de ses plans de formation.

L'équipe « The Academy » au sein de l'institution financière, s'est engagée à faire en sorte que chacun de ses 40 000 collaborateurs vive une expérience optimale grâce à son programme d'apprentissage et de développement. Pour y parvenir, l'entreprise a déployé une initiative de gestion de l'expérience afin de recueillir en temps réel les feedbacks et les sentiments des employés à des points de contact cruciaux, pendant et après la formation.

Grâce à l'utilisation de l'automatisation et de l'intelligence artificielle appliquée aux scores de satisfaction et aux feedbacks textuels ouverts, l'équipe de The Academy a pu identifier les mauvaises expériences des employés qui nécessitaient un contact immédiat avec un expert pour remédier à la situation et répondre en temps réel et en closed-loop (immédiatement après réception du feedback) au feedback communiqué. Cette analyse en temps réel a permis à l'entreprise de déterminer que 10 % des employés signalent eux-mêmes des préoccupations ou des problèmes qui, s'ils ne sont pas résolus, peuvent conduire à une perception et un comportement négatifs des employés.

Grâce à l'utilisation de la plateforme Medallia pour la gestion des feedbacks clients et employés, l'entreprise a également découvert que les employés ayant obtenu un score plus élevé en fonction de leurs feedbacks, affichaient une réciprocité de résultat au niveau des scores de satisfaction auprès des clients qu'ils servaient.



La pandémie nous a obligés à revoir notre programme à l'échelle de The Academy. Medallia a joué un rôle essentiel en nous permettant de gagner la confiance de nos collaborateurs pendant cette période de changement. L'expression de sentiments directs comme "J'ai besoin d'une formation sur le processus de connexion au réseau" ou "Je ne pense pas avoir tout ce dont j'ai besoin pour réussir dans ce nouveau rôle" sont précisément le type de données en temps réel dont nous avons besoin pour adapter notre programme en fonction des besoins réels de nos employés et non plus en fonction de ce que nous pensons être leurs besoins »

**Academy Operations and Integration Manager, client de
Medallia, banque d'investissement
et société de services financiers**

02 Allez au-delà des enquêtes pour comprendre ce qui se passe réellement

Mobiliser les employés sur leurs appareils préférés permet de collecter l'ensemble de signaux le plus large possible, mais aussi d'augmenter la fréquence des feedbacks.

Rencontrer les employés selon leurs conditions

Aujourd'hui, la main-d'œuvre peut être segmentée en quatre populations distinctes : ceux qui occupent des postes de bureau, ceux qui occupent des postes de bureau et qui interagissent fréquemment avec les clients, ceux qui occupent des postes sur le terrain avec un contact minime avec les clients, et ceux qui occupent des postes sans bureau et qui interagissent de façon quotidienne avec les clients.

Il est important d'aller à la rencontre de chacun de ces segments d'employés selon leurs préférences en termes de moyens de communication, afin qu'ils puissent communiquer un feedback en temps utile et partager leurs idées.

- Si un employé d'un grand magasin a des difficultés à remplir de longues enquêtes sur ordinateur, l'employeur peut très bien envisager d'envoyer un sondage rapide, directement sur son téléphone via SMS ou via l'application du magasin. Si un employé réintègre un environnement de travail après un licenciement, la société peut poser quelques questions pertinentes auxquelles le collaborateur pourra répondre via son téléphone portable ou en enregistrant ses réponses en format audio ou vidéo.
- Un ingénieur travaillant à distance profitera d'une meilleure accessibilité aux plateformes numériques comme sa boîte mail, Slack, ou les portails employés pour partager son avis.

Dans les deux cas, les équipes d'expérience vont à la rencontre des employés là où ils se trouvent, selon leurs conditions, que ce soit par mobile, e-mail ou via les interfaces de productivité. Cela renforce leur volonté de partager leurs feedbacks. Les options intuitives comme la vidéo, l'audio et la messagerie fournissent bien plus d'informations que les réponses textuelles ouvertes.

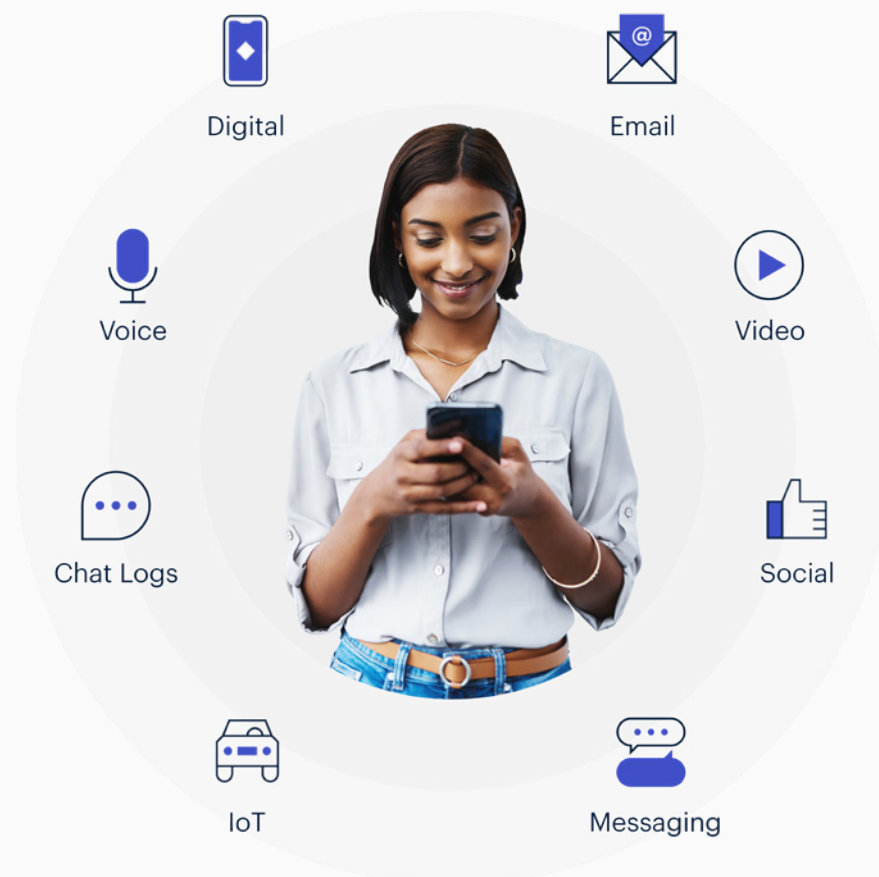
Capter le plus large éventail de signaux

Les enquêtes ne font que prendre un cliché du passé. Les signaux incarnent le présent. Composées de points de contact numériques et physiques, les sources directes comprennent les feedbacks sollicités comme les enquêtes annuelles, les évaluations des connaissances et les sondages.

Les sources indirectes peuvent être une combinaison de comportements observés par le biais des réseaux sociaux, de la vidéo et de la parole, ou de données opérationnelles provenant de systèmes d'enregistrement (SIRH, gestion des cas et des connaissances, systèmes de suivi des candidats, ou toute autre solution ponctuelle).

- L'analyse des comportements observés grâce au social listening, via des sites comme Glassdoor, permet d'identifier les raisons tendancielle pour lesquelles les employés partent, et elles deviennent alors des signaux essentiels pour mieux répondre aux défis de rétention et de recrutement.
- L'analyse des feedbacks vidéo peut rapidement aider les organisations à déterminer les schémas émotionnels et comportementaux qui peuvent améliorer les indicateurs de satisfaction et de bien-être des employés.
- L'analyse d'une conversation entre des employés et le service informatique ou des ressources humaines peut permettre d'identifier des frictions répétitives ou récurrentes au sujet des processus et des lacunes en matière de connaissances.

Plus de signaux, plus de feedback



Obtenez une vue d'ensemble au travers d'une solution unifiée

Une plateforme d'expérience unifiée aide les entreprises à analyser toutes les données relatives à l'expérience de leurs employés, qu'elles soient structurées ou non. L'intégration avec des systèmes d'enregistrement ou des plateformes d'engagement permet de faire émerger des données que vous n'auriez pu obtenir autrement.

- Les résultats de l'enquête annuelle sur l'engagement peuvent souligner la préoccupation des employés sur des sujets tels que le burnout ou encore l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. En combinant cette analyse avec les données du système SIRH sur les jours de congés utilisés et non utilisés, vous pourrez acquérir une vue beaucoup plus complète avec des suggestions d'améliorations systématiques.
- De riches données extraites des feedbacks vidéo peuvent montrer que la formation ne répond pas aux attentes des employés. Mais des informations supplémentaires peuvent également être nécessaires. Associer ces données avec d'autres feedbacks sur la formation, tels que les scores de satisfaction et les sujets émergents comme la qualité du contenu et de l'enseignement, permettra de mettre en évidence les lacunes éventuelles et de déterminer comment les résoudre.



Les enquêtes ne sont pas suffisamment précises pour permettre aux répondants d'exprimer leurs besoins spécifiques, c'est pourquoi certaines entreprises sont sollicitées pour ouvrir un espace d'expression et permettre aux employés de s'exprimer, que ce soit via une vidéo, une photo ou un message. »

Josh Bersin, HR/IT Industry Analyst

03 Démantelez les silos

Les RH doivent collaborer avec l'ensemble de l'organisation pour concevoir des programmes qui soient alignés sur la proposition de valeur des employés.

Les RH ne sont plus les seuls responsables de l'expérience employé

Auparavant cantonnée aux priorités RH, l'expérience employé constitue aujourd'hui une véritable stratégie d'entreprise. Les départements des RH, des services informatiques et de l'environnement de travail s'attachent désormais à améliorer l'expérience employé dans tous les domaines. De nombreuses organisations forment de nouvelles équipes et créent de nouveaux rôles en dehors des RH, souvent sous l'autorité du Chief Information Officer ou du Chief Experience Officer.

Les expériences employés sont aujourd'hui de plus en plus pilotées par des équipes multiples. Chaque responsable doit donc pouvoir disposer d'insights basés sur des données afin de guider les décisions et d'améliorer les initiatives dédiées aux employés.

De nombreuses équipes sont freinées par l'absence d'insights en temps réel. Elles prennent des décisions basées sur ce qu'elles pensent que les employés veulent et non sur ce qu'elles savent réellement.

Pourquoi les fonctions relationnelles ont besoin de la voix des employés

	Ressources Humaines	Responsables	Dispositifs de formations	Services partagés ou HelpDesk	Expérience client
Focus	Attirer, retenir et motiver les talents. Veiller à ce que les employés soient pleinement soutenus tout au long du cycle de vie des talents.	Gérer, développer et diriger des départements fonctionnels dans les domaines du marketing, de l'ingénierie, de l'informatique, des ventes, etc.	Mettre en œuvre des programmes d'apprentissage et de développement à l'échelle de l'entreprise	Départements RH, informatique : service d'assistance/dépannage pour l'ensemble des systèmes, processus et programmes	Offrir une expérience client exceptionnelle et omni-channel
Problématique	Absence de vision globale et régulière sur la situation des employés et de visibilité sur la manière dont les programmes d'expérience impactent les efforts d'engagement, de rétention et d'acquisition des talents	Compréhension limitée de l'efficacité du leadership ou encore de l'impact que peuvent avoir les changements organisationnels sur leurs collaborateurs	Nécessité d'exécuter rapidement mais avec un aperçu limité de l'engagement, de la consommation ou encore de la satisfaction aux attentes des employés	Manque d'insights nécessaires pour améliorer les KPI, respecter les SLA et concevoir des flux de travail qui améliorent l'expérience de service des employés	Concevoir les parcours et les expériences clients sans disposer des feedback ou des idées des employés

04 Utilisez l'IA pour renforcer la prise de décision

Savoir capter des signaux au travers de toute l'entreprise est une chose. Analyser chaque commentaire et transformer chaque mot en insight, puis en action, en est une autre. C'est là que la puissance de l'IA entre en jeu.

L'IA est indispensable à l'amélioration de l'expérience

L'IA permet de faire émerger des informations non visibles parmi des quantités énormes de données afin de guider et d'encourager une prise de décision plus efficace. En appliquant des algorithmes de machine learning à des millions (peut-être des milliards !) de points de données structurés et non structurés, l'IA analyse le texte et détecte les nouveaux problèmes et tendances à mesure qu'ils se présentent, éliminant ainsi les angles morts.

La plateforme relie ensuite ces insights et les transforme en propositions d'action, les acheminant automatiquement et en temps réel vers les bonnes équipes, de la direction aux équipes de terrain. Grâce à ces suggestions, les équipes savent exactement comment réagir et quelles mesures prendre pour avoir un impact immédiat et bénéfique sur tous les aspects de l'expérience employé.



Lorsque la pandémie a frappé, nous ne pouvions pas nous permettre d'envoyer des enquêtes et d'attendre tranquillement un feedback. Medallia nous a permis de tirer parti des signaux existants au sein des canaux utilisés par les employés pour poser des questions, sous forme de texte ouvert et de chatbot. Cette analyse en temps réel nous a permis de prédire le comportement autour de sujets clés, tels que "comment organiser le télétravail" et prévenir l'augmentation du nombre de dossiers. »

**IT Services Leader, client Medallia,
société spécialisée en soins de santé et en sciences de la vie**

05 Aidez les équipes à prendre des mesures rapides et décisives

Les organisations doivent permettre à chacun de recueillir les bons insights pour prendre des mesures efficaces.

Travailler mieux, ensemble

Aucun groupe ou département n'est responsable à lui seul de la façon dont les employés s'engagent et interagissent avec les procédures, les systèmes et les outils. Pour simplifier la collecte et la gestion des feedbacks employés, des flux de travail automatisés de bout en bout acheminent les informations exploitables vers les parties prenantes désignées. Elles peuvent ensuite accuser réception des commentaires ou des préoccupations des employés en temps réel, prendre les mesures appropriées pour résoudre les problèmes et assurer un « close the loop » avec l'employé. L'analyse régulière des feedbacks permettra de faire émerger des modèles et des tendances parmi le comportement des employés qui pourront ensuite servir à l'optimisation des stratégies et des programmes. L'utilisation de l'IA automatise une grande partie du travail manuel. Elle détermine les étapes à suivre et peut facilement suggérer des plans d'action afin que les départements puissent recevoir des objectifs clairs. Les plans d'action suggérés peuvent être contrôlés et suivis au moyen d'indicateurs clés de performance.



Nous voulons nous éloigner de la gestion des cas, où il n'y a pas de cas d'employés. Ce que nous voulons, c'est passer à un modèle où nous ouvrons des tickets pour les employés en fonction des comportements et des tendances observés. Medallia nous aidera à y parvenir. »

IT Services Leader, client Medallia,
société spécialisée en soins de santé et en sciences de la vie

CONCLUSION

Agissez selon les attentes de vos employés.

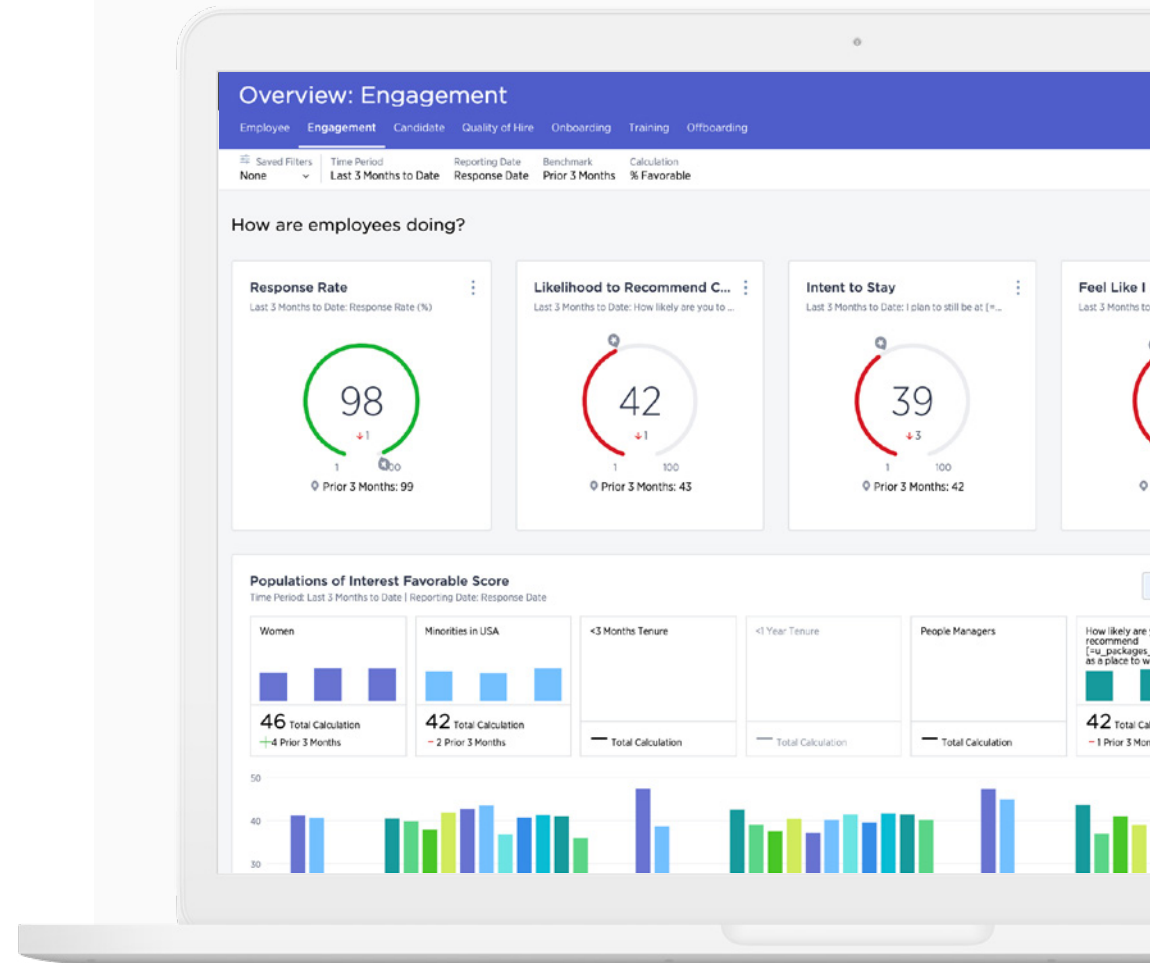
La simplicité, seule, ne suffit pas

Depuis que les logiciels de RH et d'expérience existent, les entreprises ont dû faire face à un faible taux d'adoption, à des processus manuels fastidieux et à un manque flagrant d'insights approfondis. Les outils d'écoute des employés de première génération ont permis aux RH d'envoyer des enquêtes, de recueillir des insights, d'élaborer des plans d'action, de les mettre en œuvre puis d'attendre l'enquête suivante pour identifier les prochaines tendances. Ça, c'était l'écoute 1.0.

La technologie grand public a radicalement transformé les expériences personnelles. Les réseaux sociaux comme Facebook et Twitter ont augmenté la transparence et la vitesse à laquelle nous nous connectons et partageons. Nous obtenons souvent des réponses plus rapides en tweetant qu'en décrochant le téléphone. Les employés s'attendent à voir la même chose au travail. Ces expériences clients sont devenues un principe directeur pour la gestion de l'écoute et du feedback 2.0, rapide, facile, efficace.

Simplicité + intelligence + action

Les systèmes d'écoute 1.0 ne sont pas suffisants. Non pas parce qu'ils ne fournissent pas de données, mais parce qu'ils exigent un effort manuel pour une interprétation pertinente, ce qui est contradictoire avec toute action rapide. Les organisations ont besoin de simplicité et d'une intelligence rapide pour comprendre les nombreux signaux des employés qui affluent constamment. En capturant et en comprenant ces signaux, les entreprises bénéficient d'une vue constante sur la perspective de l'employé à tout moment donné. Et en donnant aux bonnes personnes une visibilité rapide sur ces insights, les employés ont enfin la possibilité de participer activement à l'élaboration de la culture et de l'expérience.



Solutions Medallia pour la voix des employés

Notre plateforme permet aux entreprises de rester connectées. Elle améliore l'expérience employé en intégrant des outils d'écoute riches et intuitifs, tout au long du parcours employé, en capturant des signaux en temps réel et au-delà du déploiement de simples enquêtes.

Les outils modernes de feedback, telles que la voix, l'audio et la vidéo, permettent aux employés de partager facilement leur feedback, à leurs propres conditions. L'analyse avancée basée sur l'IA fournit des insights exploitables à partir de vastes ensembles de données structurées et non structurées, permettant aux organisations de mettre en place des stratégies basées sur les données qui augmentent la satisfaction des employés, réduisent le taux de rotation et renforcent la culture d'entreprise.



Auteur

Sunita Khatri

Senior Director, Product Marketing
Expérience et solutions employés
Medallia

Sources

¹<https://www.onrec.com/news/statistics-and-trends/aon-benefits-trends-survey-97-of-employers-see-employee-expectations-of>

²<https://www.gartner.com/smarterwithgartner/focus-on-moments-that-really-matter-to-employees/>

³<https://research.servicenow.com/assets/ServiceNow-GlobalEmployeeExperienceReport.pdf>

À propos de Medallia

Medallia est une entreprise innovante et leader sur le marché de la gestion de l'expérience. La plateforme SaaS plusieurs fois récompensée de Medallia, Medallia Experience Cloud, est la référence du marché en matière de compréhension et de gestion de l'expérience des clients, des employés et des citoyens. Medallia capture au quotidien les signaux d'expérience générés tout au long des parcours et émis en personne ou de façon virtuelle via les outils numériques et l'IoT, et applique une technologie exclusive basée sur l'IA pour révéler des insights personnalisés et prédictifs qui permettent de piloter l'action et de générer des résultats commerciaux conséquents. Grâce à Medallia Experience Cloud, nos clients peuvent réduire le taux d'attrition, transformer les détracteurs en promoteurs et en acheteurs, et générer instantanément des opportunités de ventes, jouissant ainsi d'un retour sur investissement clair et significatif. Medallia possède des bureaux dans le monde entier, notamment dans la Silicon Valley, à Buenos Aires, Londres, New York, Paris, Tel Aviv et McLean en Virginie. En savoir plus sur fr.medallia.com.

Suivez-nous : [in medallia](https://www.linkedin.com/company/medallia) blog.medallia.com [Twitter Medallia](https://twitter.com/Medallia)

Medallia

Copyright © 2021. Medallia Inc. Tous droits réservés.