

 Feedback Management

Cómo el Olympique Lyonnais desarrolla un conocimiento omnicanal de sus clientes y aumenta su satisfacción

CASO DE ÉXITO – OLYMPIQUE LYONNAIS

 Skeepers



Ciente



Olympique Lyonnais se esfuerza por emocionar a sus aficionados al ritmo del Parc Olympique Lyonnais y les permite disfrutar de los servicios ofrecidos en un estadio innovador: Parc OL.

Antes, durante y después de cada evento, los espectadores viven y comparten una experiencia única e interactiva. Por ejemplo, la aplicación móvil "Parc OL", permite vivir intensamente cada momento con un modo Live para colocar al espectador en el centro de cada animación.

OL quería recopilar el mayor número de opiniones de clientes posible sobre los servicios puestos a disposición de los participantes, para ofrecer siempre nuevas experiencias durante los numerosos eventos que realizan. Para lograrlo, eligieron SKEEPERS y su solución de Feedback Management, ideal para adjuntar datos contextuales a las respuestas de los participantes, con el fin de explotar mejor cada feedback y enriquecer la experiencia con la marca.

¿Estás listo para descubrir los beneficios de las soluciones implementadas por Olympique Lyonnais?





2.3M Followers



SECTOR DE ACTIVIDAD

Deportes



PÁGINA WEB

www.ol.fr



CLIENTE SKEEPERS DESDE

2021



PRODUCTO

Feedback Management

Fundado en 1950, el Olympique Lyonnais es uno de los mejores clubes de fútbol franceses y el más exitoso del siglo 21. Es en el Parc OL, un recinto moderno y conectado, donde el club acoge a muchos espectadores para vivir experiencias únicas.



Retos



Mejorar el conocimiento del cliente para desarrollar la gama de servicios del mañana

- Comprender con precisión las expectativas de los clientes para crear nuevas experiencias
- Integración de datos empresariales en Salesforce CRM
- Gestionar la experiencia del cliente en tiempo real
- Indexar variables a los resultados de satisfacción del cliente



Retos



Atraer nuevos seguidores y visitantes para construir una lealtad a largo plazo

- Identificar puntos de fricción para optimizar el recorrido de compra
- Crear una relación omnicanal con el cliente
- Dominar el recorrido de compra



Soluciones



Conocimiento del cliente en tiempo real y creación de enlaces sociales

En la aplicación Parc OL, el "modo en vivo" se activa automáticamente en las noches de partidos o eventos. La solución de Feedback Management de SKEEPERS está integrada en la aplicación para recopilar el nivel de satisfacción y enriquecer el conocimiento del cliente.

Los espectadores dan su opinión sobre cada característica de la aplicación: reviven las acciones del partido en vídeos, acceden a las estadísticas del partido en tiempo real, reaccionan a través de las redes sociales, o piden bebidas desde su casa. **El 68% de los usuarios responde a los cuestionarios. ¡Es un éxito!**



Soluciones



OL mide continuamente la satisfacción del cliente y toma decisiones basadas en datos reales, con el objetivo de mejorar las funcionalidades que ofrece la aplicación y crear otras nuevas.

Próximamente, las azafatas se reunirán con los espectadores para garantizar que los servicios ofrecidos son apreciados, esto se evaluará gracias a los cuestionarios SK



Soluciones



Recorrida de compra controlado

Antes de cada partido, OL ya quiere satisfacer a sus clientes. Los cuestionarios de satisfacción permiten mejorar continuamente servicios como la reserva de asientos, el acceso al estadio y el estacionamiento en cada etapa del proceso de compra online.

El club logró un rendimiento notable: el 85,5% de los clientes dio su opinión después de realizar sus compras. Estos valiosos datos se utilizan para optimizar la calidad del servicio y aumentar significativamente las ventas.



Soluciones



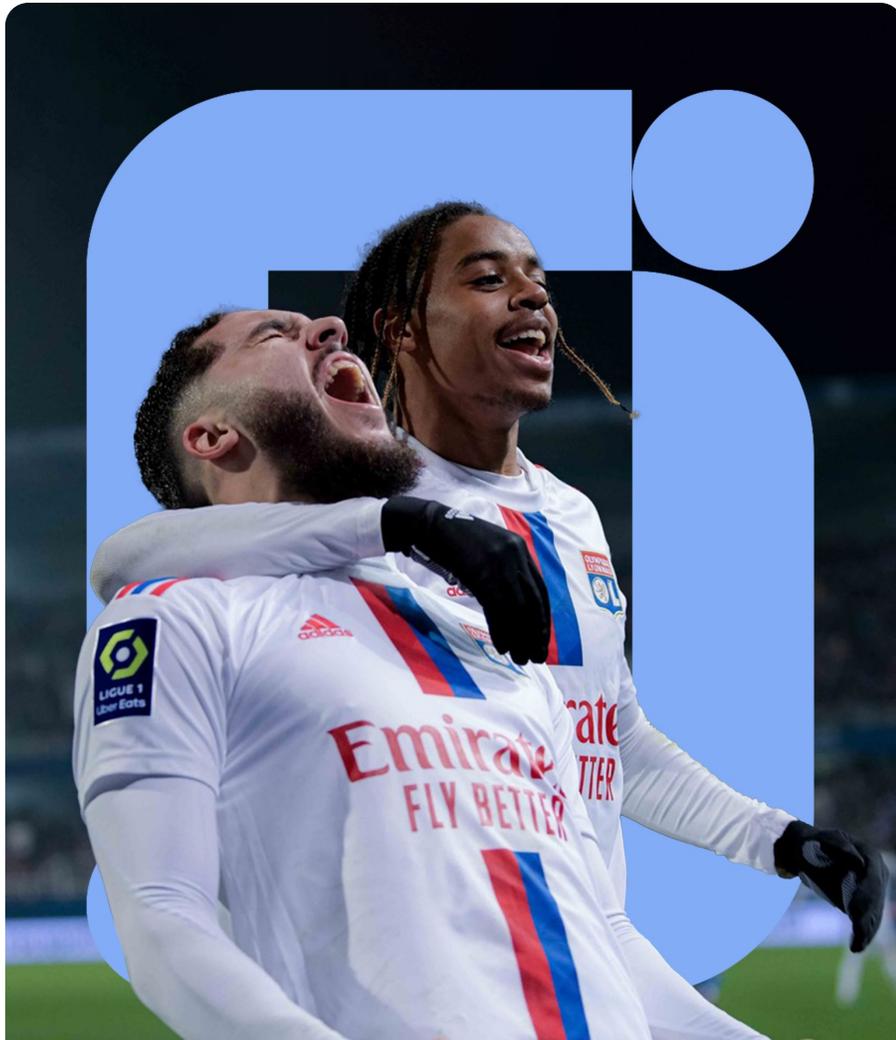
Relación omnicanal con el cliente

Todos los puntos de contacto entre el club y sus clientes son tanto factores para ganar nuevos visitantes como factores para fidelizar a los clientes existentes. El club pide la opinión de sus clientes por email, a través de redes sociales, en su página web o directamente en la aplicación Parc OL.

Las temáticas son múltiples: la recepción, la reserva online, la venta en tienda, la animación de las redes sociales, la experiencia "en directo", el soporte telefónico, los programas del canal "OLTV", o la calidad de las animaciones antes del partido.



Soluciones



Integración de datos empresariales en el CRM Salesforce y gestión en tiempo real

Gracias al conector del software de Feedback Management, el equipo de Marketing de OL **integra automáticamente las respuestas recopiladas de sus cuestionarios en su CRM (Salesforce)**. Esto permite dar un contexto preciso a cada respuesta recogida, para beneficiarse de una base de contactos cualificada y continuamente actualizada. Los datos se aprovechan en el CRM y en las diferentes herramientas de marketing para generar nuevas oportunidades de negocio.

Gracias a los dashboards de toma de decisiones, los equipos de "Customer Relations", "SociOL Room" y "Digital" de OL **gestionan sus actividades diarias a través de indicadores operativos basados en los feedbacks de sus clientes**. Los equipos pueden medir la satisfacción del cliente de un vistazo, impulsar su experiencia y tomar las decisiones correctas en el momento adecuado.



Resultados



- Medición de la satisfacción y gestión de la experiencia del cliente a través de dashboards basados en indicadores precisos definidos por el equipo de Marketing.
- Reintegración y explotación de los datos recopilados a través del conector CRM de Salesforce.

68%

Tasa de respuesta general

Tasa media de respuesta del 68% en todos los cuestionarios distribuidos.

27.000

Comentarios de clientes

Más de 27.000 feedbacks de clientes.

85,5%

Tasa de respuesta posterior a la compra

Tasa de respuesta de los cuestionarios posteriores a la compra en la tienda online.



Opinión del cliente



Jean-Arnaud Eyme

Responsable CRM & Data Marketing,
Olympique Lyonnais

Estamos comprometidos para ofrecer a nuestros espectadores la mejor experiencia posible incluso antes de que lleguen al Estadio Groupama. **¡Para ello apostamos por la solución de CX Management de SKEEPERS!** La plataforma nos permite recoger opiniones cualificadas a través de formas estéticas y muy efectivas. Obtenemos muchas respuestas que nos permiten deleitar a cada uno de nuestros espectadores, adaptando nuestra estrategia a las expectativas reales.

Como la plataforma de SKEEPERS está conectada a nuestra solución Salesforce CRM, **los comentarios se vinculan automáticamente a los registros de los clientes, ¡lo que facilita la creación de nuestros planes de acción!**



THE UGC SOLUTION SUITE

Get real about feedback

[Agenda una demo](#)

