

 Feedback Management

Come l'Olympique Lyonnais rafforza la conoscenza del cliente su tutti i canali per aumentare la customer satisfaction

CASE STUDY - OLYMPIQUE LYONNAIS

 Skeepers



Il cliente



L'Olympique Lyonnais coinvolge i tifosi del Parc Olympique Lyonnais in uno stadio innovativo e connesso al 100%.

Prima, durante e dopo ogni evento, gli spettatori vivono e condividono un'esperienza unica e interattiva. L'applicazione mobile «Parc OL» permette di vivere intensamente ogni momento con una modalità Live che mette lo spettatore al centro di ogni azione.

L'OL voleva **raccogliere i feedback sui servizi messi a disposizione dei tifosi**, in modo da offrire continuamente nuove esperienze durante i tanti eventi che animano il Parc OL.

Per raggiungere questo obiettivo, ha scelto Sleepers Feedback Management, la soluzione ideale per raccogliere i feedback e le risposte dei tifosi, sfruttare al meglio tutti i dati e arricchire l'esperienza con il brand.

Siete pronti a scoprire i vantaggi delle soluzioni messe in campo dall'Olympique Lyonnais?





2.3M Followers



SETTORE

Sport



SITO WEB

www.ol.fr



CLIENT SKEEPERS DEPUIS

2021



PRODOTTO

Feedback Management

Fondata nel 1950, l'Olympique Lyonnais è una delle migliori squadre di calcio francesi e di maggior successo del 21° secolo. All'interno del Parc OL, uno stadio moderno e interconnesso, il club accoglie i molti tifosi per vivere esperienze uniche.



Le sfide



Migliorare la conoscenza del cliente per sviluppare nuovi servizi

- Identificare con precisione le aspettative dei clienti per creare nuove esperienze.
- Integrare i dati raccolti nel CRM Salesforce.
- Gestire la customer experience in tempo reale.
- Analizzare i risultati relativi alla customer satisfaction.



Le sfide



Attrarre nuovi tifosi e visitatori per costruire una fedeltà a lungo termine

- Identificare i punti di debolezza per ottimizzare il percorso di acquisto.
- Creare una relazione omnichannel con il cliente.
- Avere il pieno controllo del customer journey.



Le soluzioni



La conoscenza del cliente in tempo reale tramite app mobile

Sull'applicazione "Parc OL", la modalità Live si attiva automaticamente durante partite ed eventi.

Feedback Management è integrato con l'applicazione per **raccogliere a caldo i feedback e arricchire la customer knowledge**. Gli spettatori danno la loro opinione su ogni funzionalità dell'app, ad esempio: rivedere gli highlight, accedere alle statistiche della partita in tempo reale, commentare sui social network o persino ordinare da bere dal proprio posto.



Le soluzioni



Il 68% degli utenti risponde ai questionari. Un vero successo!

L'Olympique Lyonnais misura continuamente la customer satisfaction e prende decisioni basate su dati reali con l'obiettivo di migliorare le funzionalità offerte dall'applicazione e crearne di nuove.

A breve saranno forniti ai tifosi dei tablet collegati al WiFi dello stadio per rispondere ai questionari Skeepers Feedback Management anche attraverso questo canale.



Le soluzioni



Customer journey ottimizzato

Anche prima della partita, l'Olympique Lyonnais vuole soddisfare i propri clienti. I questionari di soddisfazione vengono utilizzati, infatti, per migliorare ogni fase del customer journey, anche quelle precedenti all'evento: prenotazione posti, accesso allo stadio, parcheggio...

Il club ha ottenuto risultati importanti: **ben l'85,5% dei clienti ha espresso la propria opinione dopo aver effettuato l'acquisto.**

I dati vengono utilizzati per ottimizzare la qualità del servizio e aumentare le vendite.



Le soluzioni



Relazione omnichannel con il cliente

Tutti i punti di contatto tra il club e i tifosi sono utili per conquistare nuovi clienti e per fidelizzare quelli esistenti. Il club ottiene i feedback via e-mail, tramite social network, sul proprio sito web o direttamente dall'applicazione "Parc OL".

I temi sono molteplici: l'accoglienza, le prenotazioni online, le vendite in negozio, le attività sui social media, l'esperienza "Live", l'assistenza telefonica, i programmi del canale "OLTV" e la qualità dell'intrattenimento pre-partita.



Le soluzioni



Integrazione dei dati con Salesforce e monitoraggio in tempo reale

Grazie al nostro connettore, il team marketing del club integra automaticamente tutte le risposte raccolte nel CRM (Salesforce). Questo consente di contestualizzare in modo preciso ogni feedback, per beneficiare di una base di contatti qualificata e aggiornata in modo costante. I dati vengono quindi utilizzati all'interno del CRM e degli strumenti di marketing per generare nuove opportunità di business.

Tramite le dashboard decisionali, i team "Customer Relations", "SociOL Room" e "Digital" gestiscono le proprie attività quotidiane seguendo degli indicatori basati sui feedback dei clienti. Possono misurare all'istante e con facilità la customer satisfaction, gestire la customer experience e prendere le decisioni migliori al momento giusto.



I risultati

- Misurazione della customer satisfaction e gestione della customer experience tramite dashboard basate su indicatori specifici definiti dal team marketing.
- Integrazione e utilizzo dei dati raccolti tramite il connettore Salesforce.

68%

Tasso di risposta eventi

Raccolta dei dati in tempo reale durante gli eventi: l'OL ha registrato un tasso medio di risposta del 68% sui questionari distribuiti.

27.000

Feedback dei clienti

Sono più di 27.000 i feedback raccolti dalla piattaforma.

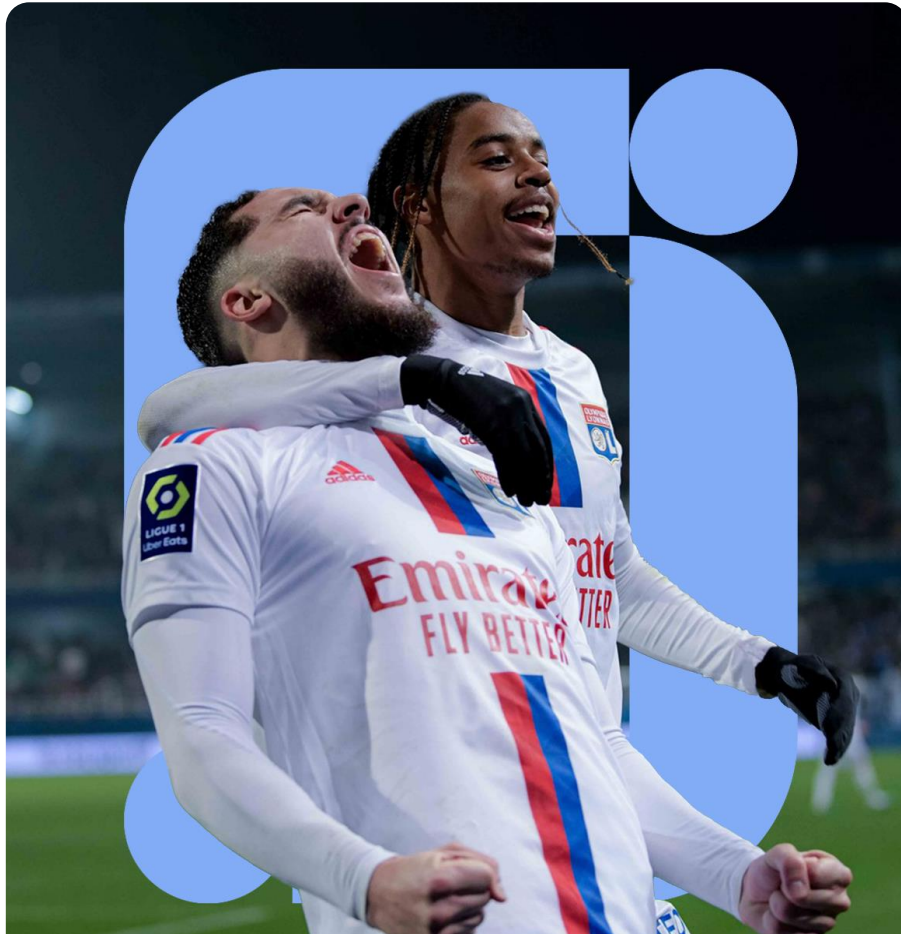
85,5%

Tasso di risposta post-acquisto

Tasso di risposta ai questionari post-acquisto sull'e-commerce.



Testimonianza del cliente: Jean - Arnaud Eyme



Responsabile CRM & Data Marketing

Ci impegniamo ad offrire ai nostri spettatori la migliore esperienza possibile anche prima che arrivino allo stadio. Per questo ci siamo affidati a Skeepers! La piattaforma Feedback Management permette di **raccogliere dei feedback qualificati attraverso questionari efficaci e graficamente belli**. Grazie alle molte risposte raccolte, siamo in grado di fare colpo su ciascuno dei nostri spettatori e di adattare la nostra strategia alle aspettative dei clienti.

Feedback Management è collegato al nostro CRM, i **feedback** vengono automaticamente inseriti nelle schede dei clienti: si tratta di un'integrazione che rende molto più semplice la pianificazione delle nostre strategie!



THE UGC SOLUTION SUITE

Get real about feedback

[Richiedi una demo](#)

