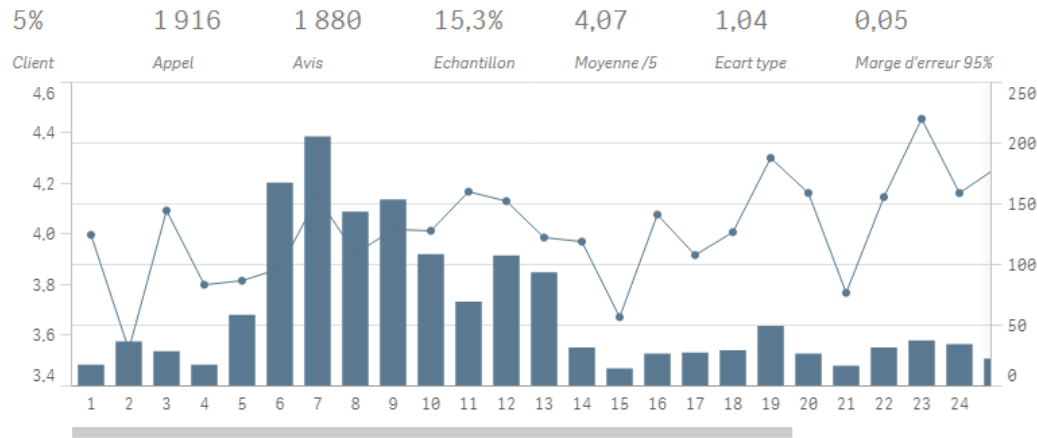


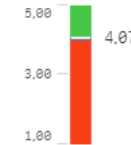
Customer Experience | Social monitoring



CSat

C2S

CLV



Evolution de la Satisfaction Client

Le niveau de Satisfaction Client est très bon mais d'une part la progression est faible et le taux de retour se dégrade fortement.

- ✓ Action d'analyse classique des verbatims du web pour comprendre les causes profondes.
- ✓ Et analyse de corrélation spécifique pour déterminer les causes profondes d'insatisfaction et de baisse des retours.

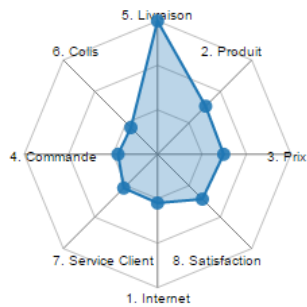
Les forces et faiblesses

Chaque région, chaque agence est différente et rencontre des problématiques très diverses.

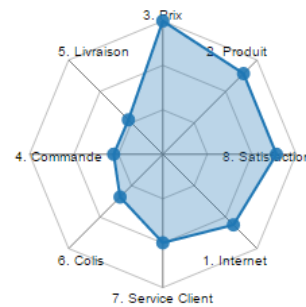
- ✓ Favoriser des plans d'actions spécifiques par région mais aussi par segment de clients.
- ✓ Pour une meilleure prise en compte des spécificités locales et donc une plus grande efficacité opérationnelle.



MINUS

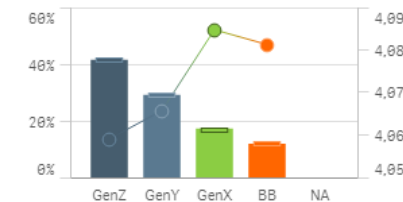


PLUS



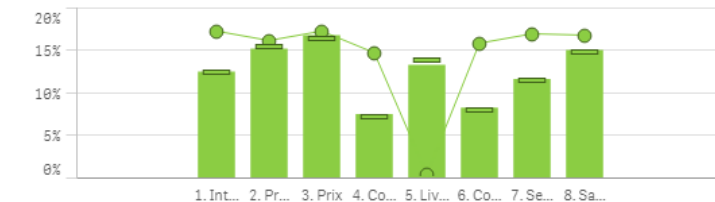
Segment Clients

1779 | 95%



Thématiques

1779 | 95%



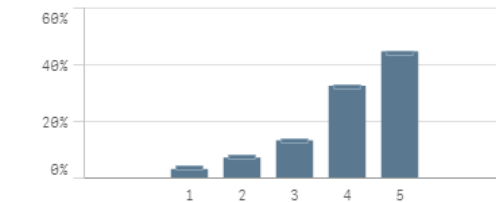
2015

Dec.



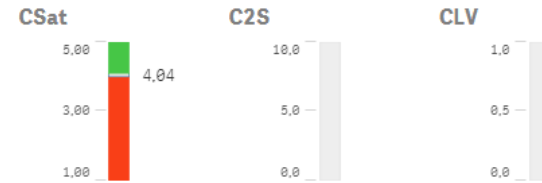
Satisfaction

1779 | 95%



Customer Experience | Social analysis

39%	30 852	1 880	2,3%	4,04	1,07	0,05
Client	Appel	Avis	Echantillon	Moyenne /5	Ecart type	Marge d'erreur 95%



Analyse des conversations

La classification du flux texte (post, conversation ou simple avis) met en évidence les principales forces et faiblesses.

Ici chaque avis client est classé en sentiment positif ou négatif, associé à une thématique métier et à des mots clés de contexte.

Confirmer l'intuition, mesurer l'impact et engager

Etablir un SWOT sur la base des avis client et en extraire les 3 forces et faiblesses du moment

- ✓ Comprendre les problématiques client en analysant leurs causes profondes, les attributs en corrélation
- ✓ Traiter en priorité les problématiques ayant le plus d'impact sur CSat
- ✓ Engager en privé une conversation avec certains clients en difficulté

post

-Livraison rapide.; -Marchandise de qualité moyenne ...; -Service client très compétent réactif et arrangeant.; Site à recommander.

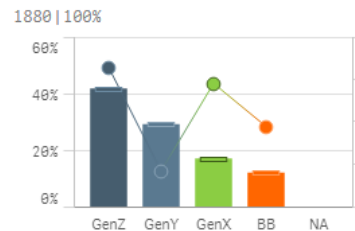
(livraison plutôt tardive au regard de ce qui avait été annoncé); l'un produit livré est défectueux. Il manque la partie haute de la pompe (lait pour le corps) Je ne retourne pas le produit car je trouve qu'un retour se traduit par beaucoup de temps et d'énergie à dépenser d'autant qu'il s'agit d'un petit prix; Cela dit le flacon n'est pas utilisable en l'état je ne dispose pas de pompe compatib



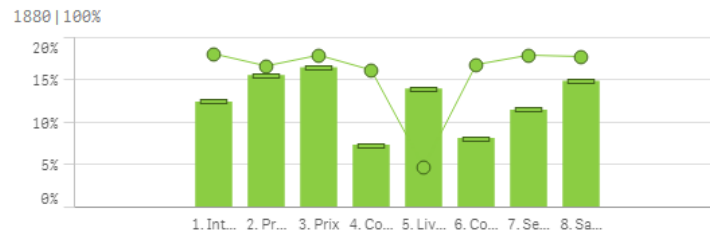
2015

- Year
- Month
- Day
- Week day

Segment Clients



Thématiques



Satisfaction

