



Solution Analyse Sémantique Automatisée

Exploitez la richesse des commentaires de vos clients

L'écrit de vos clients est précieux, trop précieux pour ne pas être traité. Quel que soit le canal utilisé, son contenu doit être considéré.

Ces informations représentent une **richesse pour votre entreprise si elles sont analysées correctement et immédiatement** via une solution qui permet de les transformer en données exploitables.

Transformez les commentaires en informations tangibles

Tous les canaux de la Relation Client (verbatim d'une enquête, emails, chats, prises de paroles sur les réseaux sociaux, conversations téléphoniques retranscrites...) **peuvent être monitorés**, avec une attention particulière portée à l'analyse des opinions et des émotions. Vous pouvez ainsi **traiter et structurer des millions de données dans un délai très court**, et dans la plupart des langues européennes et asiatiques.

Ces contenus sont transformés en tableaux de bord et plans d'actions pour vous permettre d'améliorer l'Expérience Client.

Détectez les leviers d'optimisation de l'Expérience Client

Grâce à la restitution, vous comprenez les **sources d'enchantement** de la satisfaction client, et vous détectez les points de blocage, les axes d'amélioration...

Vous pouvez détecter les **signaux faibles**, être alerté et réagir rapidement sur des motifs d'insatisfaction précis, et suivre l'évolution dans le temps afin de mesurer l'impact de vos actions sur le ressenti et la satisfaction de vos clients.



SaaS

sécurisé et certifié ISO 27001

Restitution

Tableaux de bord et plans d'actions

Structuration

de corpus multicanal

Expertise

et accompagnement

Fonctionnalités

o Analyse sémantique

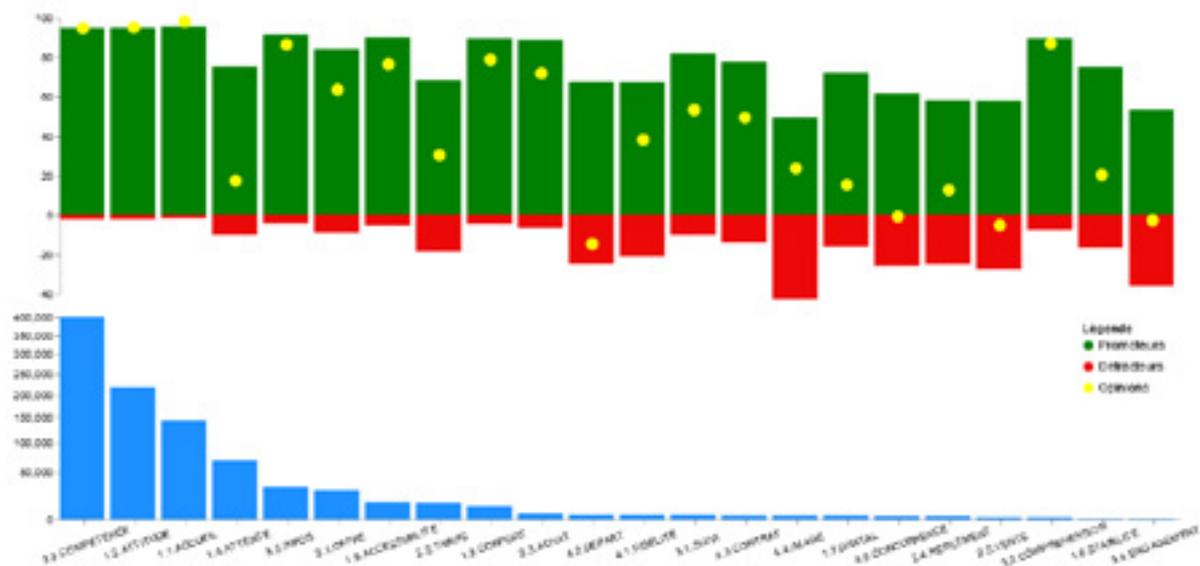
- Traitement multicanal : gestion de tous types de corpus (chat, sms, mail, question ouverte dans une enquête, réseaux sociaux, appels retranscrits...) quelle que soit la source
- Analyse multilingue dans la plupart des langues européennes et asiatiques
- Identification des concepts et catégories pour connaître les thématiques émergentes
- Analyse des opinions pour identifier les points forts et points faibles
- Analyse des suggestions pour mettre en évidence les idées d'amélioration
- Détection des risques de résiliation et risques juridiques
- Traitements automatiques des données, au fil de l'eau
- ACTION : outil de décision opérationnel et automatique pour détecter les chantiers prioritaires, best practices, signaux faibles et chantiers à éviter
- Intégration des résultats dans Restitutions

o Services

- Expertise de linguistes pour établir le plan de code, le faire évoluer si nécessaire et assurer un suivi de projet régulier
- Adaptation des grammaires à votre environnement et dictionnaire métier
- Construction des restitutions sur mesure (tableaux de bord, nuages de mots...)
- Détection des signaux faibles
- Support aux utilisateurs
- Accompagnement, prestations sur mesure (rapports, présentations...)

o Interface web exploratoire

- Tableaux de bord personnalisables pour présenter catégories, concepts, opinions et suggestions
- Graphiques dynamiques avec drill-down
- Exploration simple et puissante du corpus : zoom, filtre, recherche par mot-clé ou requête, contraintes multiples, exclusions...
- Accès au corpus de verbatim correspondant à la recherche



GRENOBLE (SIEGE SOCIAL)

5 allée de Palestine
38610 Gières

PARIS

94 rue de Villiers
92300 Levallois-Perret

eloquant.com

contact@eloquant.com

0 805 301 100 Service & appel gratuits

