

SOLUTIONS D'ANALYSE SÉMANTIQUE DES VERBATIM



Nous vous aidons à mettre la Voix du Client et des Collaborateurs au cœur de votre stratégie et de votre engagement auprès de toutes vos parties prenantes.



Pourquoi choisir ERDIL ?

Depuis la création d'ERDIL en 2007, nous sommes au service des marques en les aidant à mieux comprendre les réelles attentes de leurs clients et mieux appréhender les retours de leurs collaborateurs. Nos solutions permettent de détecter les critères de satisfaction et d'insatisfaction exprimés et vous donnent l'opportunité d'y répondre concrètement par des plans d'actions pertinents.

Une analyse sur-mesure



ERDIL adapte son système pour l'analyse de tout texte libre, quel que soit son canal : **sites d'avis** (Google My Business, Avis Vérifiés...), **e-mails**, **enquêtes**, **formulaire**s, **réseaux sociaux**...



ERDIL est spécialisée dans l'analyse des messages clients depuis plus de 15 ans. Notre méthodologie combine **intelligence artificielle** et **expertise humaine** afin de garantir une précision optimale et une traçabilité totale de l'analyse.



Nous sommes en mesure d'analyser les verbatim nativement en **20 langues** : français, anglais, allemand, espagnol, portugais, italien, néerlandais, polonais, tchèque, slovaque, roumain, bulgare, russe, ukrainien, biélorusse, suédois, norvégien, danois, turc, arabe.



Analyser les retours de vos collaborateurs

- ✓ Pour vous assurer que les conditions de travail de vos employés sont propices à la bonne réalisation de leur activité et améliorer leur bien-être au travail.
- ✓ Pour recueillir leur feedback et leurs idées d'amélioration.
- ✓ Pour aligner le niveau de satisfaction déclaré par vos collaborateurs avec le sentiment réel de vos clients.



Analyser les Zones de Libre Commentaire

Nos solutions permettent également de détecter les données non conformes (propos injurieux, remarques sur l'état de santé...) au sein des bases de données CRM avec les avantages suivants :

- Automatisation : Analyse automatisée des zones de commentaires libres comme les bases de données CRM où sont stockées les données textuelles relatives à vos clients.
- Précision : Détection des informations non conformes au sein de volumes de données importants.
- Sécurité : Prévention des risques juridiques et de « mauvaise presse » suite aux contrôles d'organismes référents tels que la CNIL.
- Sur-mesure : Personnalisation de notre analyse (adaptation aux caractéristiques relatives à votre secteur d'activité).

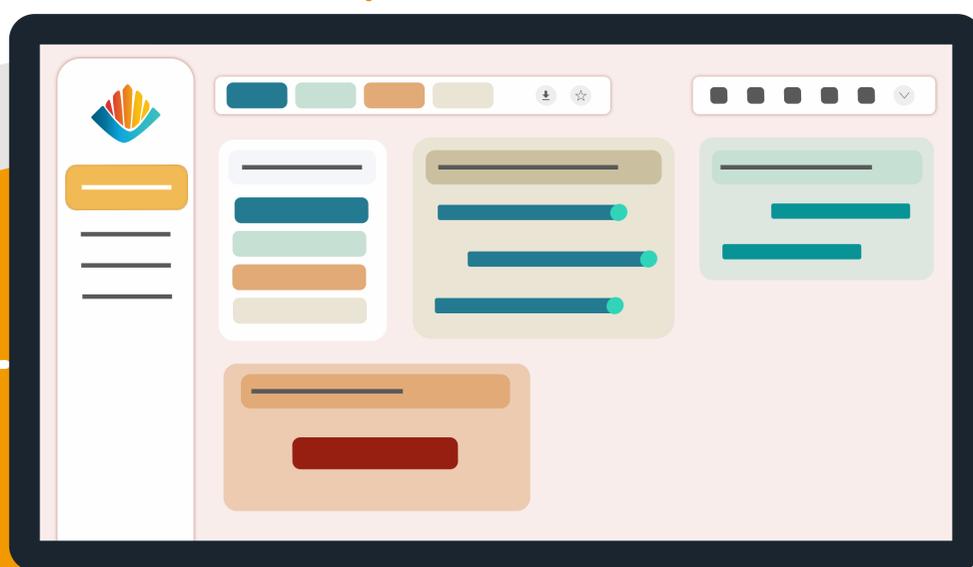
Esatis v4, notre interface ergonomique pour exploiter les résultats d'analyse

Parcours client

Notre représentation graphique du parcours client vous permet d'évaluer instantanément l'expérience client liée à chaque étape.

Gestion des alertes

Nos solutions permettent notamment de détecter les risques d'attrition / churn, les risques juridiques et les recours aux associations de consommateurs. Nous vous alertons en temps réel pour une réactivité optimale.



L.I.S.

Notre indicateur L.I.S. (Loyalty Impact Score) vous permet d'exploiter très précisément les résultats d'analyse en détectant les chantiers prioritaires, les signaux faibles, les moteurs de satisfaction et les leviers de satisfaction.

Indicateurs personnalisés

Depuis la version 4 d'Esatis, vous avez la possibilité de choisir et consulter en un clic les indicateurs les plus pertinents pour votre entreprise dans votre tableau de bord.



E-letters

En complément d'Esatis, nos E-letters permettent de diffuser la Voix du Client au sein de votre entreprise grâce à l'envoi de rapports personnalisés. Chaque service, chaque niveau de votre réseau reçoit uniquement les informations clés le concernant, garantissant une efficacité et un gain de temps important à vos collaborateurs.

Un accompagnement sur-mesure

Réactivité



L'accompagnement des clients a toujours été une préoccupation majeure pour ERDIL. Que ce soit au lancement d'un projet, lors de son déploiement ou de son évolution, vous pouvez compter sur la réactivité de nos équipes.

Sécurité

Nous sommes particulièrement attentifs au respect de la confidentialité, de la vie privée et de la sécurité des données de l'ensemble de nos parties prenantes et notamment des données contenues au sein des verbatim.



Convivialité

Nous organisons régulièrement des événements dédiés à la relation client avec les retours d'expérience concrets de nos clients ou de spécialistes de ce domaine. Des événements que nous souhaitons à la fois professionnels et conviviaux.



Ateliers Privés

Assistez au retour d'expérience d'un de nos clients et partagez avec des responsables relation client de grandes entreprises les bonnes pratiques en matière d'Écoute Client, notamment via l'analyse des verbatim.



Clubs Utilisateurs

Nos Clubs Utilisateurs, exclusivement dédiés à nos clients, sont l'occasion de recueillir les remarques et suggestions sur nos solutions afin de les faire évoluer en continu.



Tables Rondes

Animées par un Expert de la Relation Client, les Tables Rondes sont, par la qualité des intervenants et des échanges, des événements majeurs dans ce domaine. Elles vous donnent l'opportunité de rester informé des dernières tendances et évolutions à ne pas manquer.

Les marques qui nous font confiance



1 500

clients sur le départ
récupérés en un an



50%

de temps gagné dans le
traitement des réclamations



11M€

de chiffre d'affaires
supplémentaire généré

« Avec un dispositif automatique comme celui d'ERDIL, la catégorisation et l'identification des verbatim sont réalisées de manière homogène. Grâce à cela nous savons comptabiliser les thématiques exprimées librement par nos clients. Nous sommes également en mesure d'en estimer l'impact et de prioriser les actions à réaliser. » - 

« Avec la diffusion de rapports issus de l'analyse des messages clients par ERDIL, nous sommes parvenus à changer les priorités, accélérer des développements ou certaines résolutions de bugs ou encore de confirmer des tendances qui ont été identifiées... » - 

« Des indicateurs chiffrés (KPI) étaient suivis sur plusieurs axes mais nous n'arrivions pas à déterminer clairement ce qui n'allait pas. Grâce à l'analyse des verbatim d'ERDIL, nous avons pu identifier plus concrètement ces problèmes. Cela nous a aussi donné l'opportunité d'agir plus rapidement sur notre réseau et de l'accompagner pour que les interventions soient déployées encore plus vite. » - 

Mieux connaître ERDIL



Une équipe à votre écoute

L'équipe ERDIL est constituée d'experts des langages informatiques et naturels. ERDIL est située à Besançon et son activité se déploie dans plus de 25 pays. Un double attachement, local et international, que nous cultivons et dont nous sommes fiers !

Un engagement naturel et réel

Depuis toujours, nous nous engageons auprès de l'ensemble de nos parties prenantes comme en témoignent les 6 valeurs inscrites dans notre charte éthique :



Expertise



Confiance



Bienveillance
& Convivialité



Sécurité



Ancrage local
et international



Réactivité

Au-delà de l'aspect économique et commercial, ERDIL est aussi particulièrement attentive aux **problématiques RSE**. Quelques exemples concrets de notre engagement :

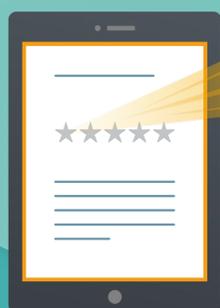
Depuis 2020, ERDIL distribue 1 % du résultat courant avant impôts de son exercice précédent sous forme de dons.

En 2021, ERDIL crée son Bureau RSE qui réunit un membre de chaque pôle (Direction, Communication, Linguistique et Informatique) pour un suivi mensuel de ses activités.

Depuis 2021, le marc de café et les déchets alimentaires produits par les collaborateurs d'ERDIL sont collectés à vélo pour être compostés localement.

Les Brèves de Verbatim, traits d'humour inspirés de vrais messages clients

COMÉTAIRE NÉGATIF



" Je mets une étoile par nécessité mais elle est filante ! "

Retrouvez-les sur www.brevesdeverbatim.fr
et sur Twitter : @OhMyBreve



contact@erdil.fr



+33 3 81 25 29 86
+33 7 49 69 35 02



www.erdil.fr



@erdil_sa



ERDIL