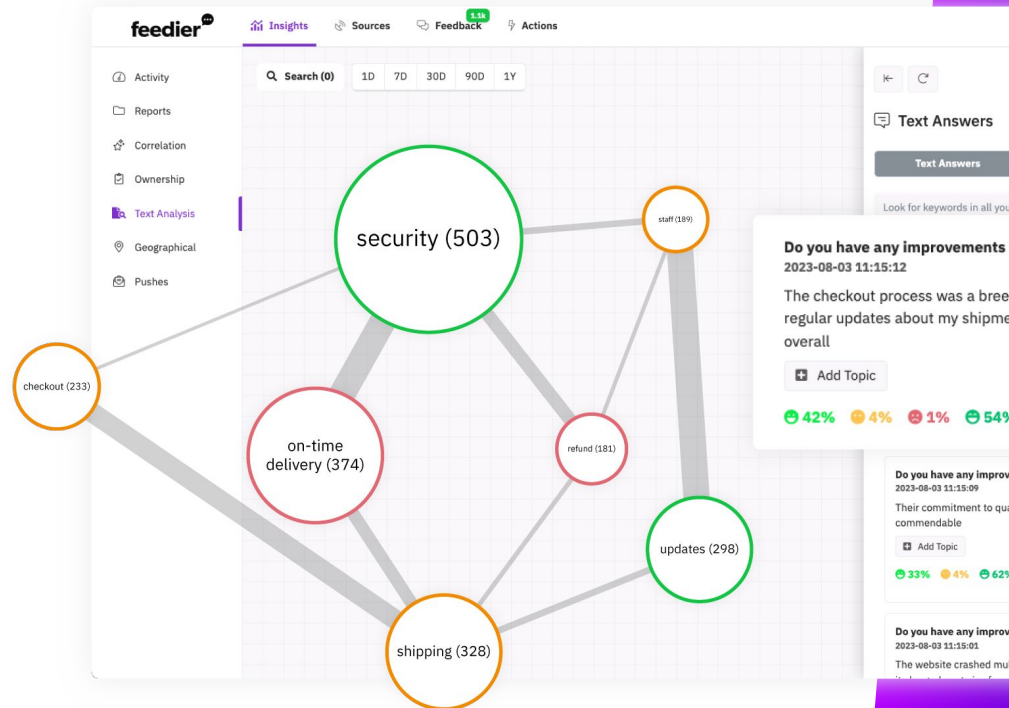


feedier

La connaissance de vos clients en temps réel,
actionnable et accessible à vos équipes opérationnelles

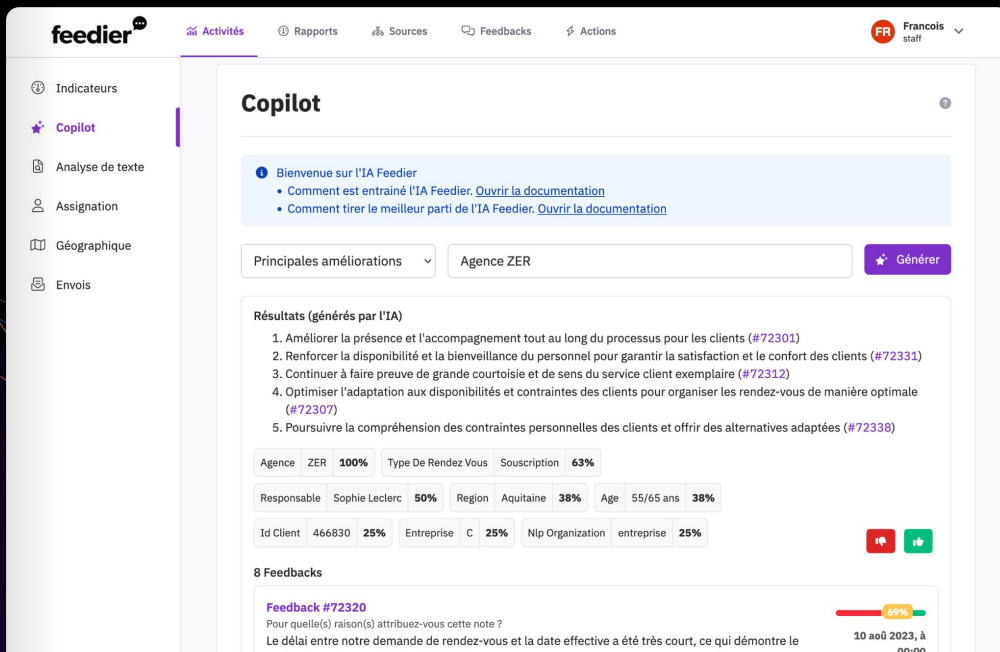
Tous droits réservés. Ce document est fourni afin de mieux comprendre la solution Feedier. Par conséquent, le contenu des captures d'écran présentées est uniquement à des fins de démonstration.



Notre solution **feedier**

Plateforme de Connaissance Client

Nous apportons une connaissance en temps réel de l'ensemble des clients via l'analyse de la VoC (voix-du-client), et transformons cette connaissance en avantage compétitif.



The screenshot displays the Feedier Copilot interface. The top navigation bar includes 'Indicateurs', 'Copilot', 'Analyse de texte', 'Assignment', 'Géographique', and 'Envois'. The main content area is titled 'Copilot' and features a welcome message: 'Bienvenue sur l'IA Feedier' with two links: 'Comment est entraîné l'IA Feedier. Ouvrir la documentation' and 'Comment tirer le meilleur parti de l'IA Feedier. Ouvrir la documentation'. Below this is a section for 'Principales améliorations' with a dropdown menu set to 'Agence ZER' and a 'Générer' button. The 'Résultats (générés par l'IA)' section lists five key findings: 1. Améliorer la présence et l'accompagnement tout au long du processus pour les clients (#72301); 2. Renforcer la disponibilité et la bienveillance du personnel pour garantir la satisfaction et le confort des clients (#72331); 3. Continuer à faire preuve de grande courtoisie et de sens du service client exemplaire (#72312); 4. Optimiser l'adaptation aux disponibilités et contraintes des clients pour organiser les rendez-vous de manière optimale (#72307); 5. Poursuivre la compréhension des contraintes personnelles des clients et offrir des alternatives adaptées (#72338). A summary table shows: Agence ZER 100%, Type De Rendez Vous Souscription 63%, Responsable Sophie Leclerc 50%, Region Aquitaine 38%, Age 55/65 ans 38%, Id Client 466830 25%, Entreprise C 25%, Nlp Organization entreprise 25%. The bottom section shows '8 Feedbacks' with a specific feedback #72320: 'Pour quelle(s) raison(s) attribuez-vous cette note ? Le délai entre notre demande de rendez-vous et la date effective a été très court, ce qui démontre le' with a 69% rating and a date of 10 août 2023.

Notre expertise et ambition

Avec Feedier, nous avons l'ambition de créer un **leader Européen de Customer Intelligence** et nous sommes convaincus que les entreprises sont les plus grands acteurs du changement de notre société. Cependant, il n'y a pas d'accélération des entreprises sans transformation de l'expérience client et connaissance parfaite des besoins clients.



Solution ultra agile

Notre Plateforme Feedier est conçue pour les équipes qui ne sont pas data-scientists, et qui ont besoin d'insights quotidiens pour s'améliorer.

Amplifiez vos données existantes

Notre Plateforme Feedier permet de capitaliser sur l'IA et l'ensemble de vos données opérationnelles existantes pour mieux détecter les signaux faibles.

Protégez vos données clients

Feedier est certifié ISO 27001:2022 et notre Plateforme permet d'identifier les données à caractère personnel, l'anonymisation et la sécurisation des intégrations.

Centralisation de l'ensemble des feedbacks

1 Importez en quelques clics vos sources de feedbacks : NPS, Avis, Tickets (via API, fichier, ou connecteur).

2 Organisez toutes vos sources de feedbacks à l'aide de catégories. Vous pouvez également archiver ou rechercher des sources de feedbacks.

3 Créez facilement des enquêtes interactives en quelques clics depuis vos modèles dans la Plateforme Feedier

The screenshot displays the 'Sources' management interface in the Feedier platform. The top navigation bar includes 'Activités', 'Rapports', 'Sources', 'Feedbacks', and 'Actions'. The user profile 'FR Francois staff' is shown in the top right. The main content area is titled 'Sources' and features tabs for 'Enquêtes' and 'Imports'. A sidebar on the left lists categories: 'Réseaux sociaux', 'NPS', 'e-Reputation / avis', and 'Service Client'. The main area contains a search bar, an 'Archiver' button, and a '+ Nouvelle enquête' button. Three survey cards are visible: '2024 - Enquête Parcours Ecommerce 2.0', '2024 - Enquête Parcours retail post-achat', and 'Import Truspilot'. Each card includes a 'Modifier' button and icons for view, share, and more options. A 'Service Client' filter is active at the bottom right.

Gestion des enquêtes

1

Notre générateur d'enquêtes prend en charge 16 types de questions (dont NPS, CSAT, CES), de conditions et de sections.

2

Le panneau d'options permet de choisir entre plusieurs langues, ainsi que 10 autres options permettant de contrôler chaque élément affiché.

3

Nos enquêtes sont conçues pour être aussi interactives que possible, de la première à la dernière question.

The screenshot shows the Feedier survey management interface. At the top, there are navigation tabs: Activités, Rapports, Sources, Feedbacks, and Actions. The main content area is titled 'Primary / Enquêtes / Enquête Post Interaction'. On the left, there is a sidebar with 'Questions' selected, and options for 'Logo et couleur', 'Partager', and 'Options'. The main area displays a list of 6 questions for the survey, each with a question number, text, and a response type (Nps, Text Box, échelle de satisfaction). A 'Cacher l'aperçu' button is visible. On the right, a preview of the survey is shown, featuring a logo, the question text, a 5-star rating scale, and a 'Sauter' button. The bottom right corner shows 'Propulsé par feedier'.

FR

your logo*

Primary / Enquêtes / Enquête Post Interaction

Cacher l'aperçu

Questions

6 questions définies pour cette enquête

- 1 Quelle est la probabilité que vous recommandiez nos produits à un ami ou à un collègue? Nps
- 2 Pouvez-vous nous en dire plus ? Text Box
- 3 Que pensez-vous de votre expérience globale dans notre boutique, sur une échelle de 1 à 10? échelle de satisfaction
- 4 Dans quelle mesure le personnel a-t-il été attentif à vos besoins spécifiques et à vos questions ? échelle de satisfaction
- 5 Sur une échelle de 1 à 10, les produits que vous avez achetés ont-ils répondu à vos besoins spécifiques ? échelle de satisfaction
- 6 Dans quelle mesure avez-vous trouvé l'emplacement de notre établissement facile à localiser, sur une échelle de 1 à 10? échelle de satisfaction

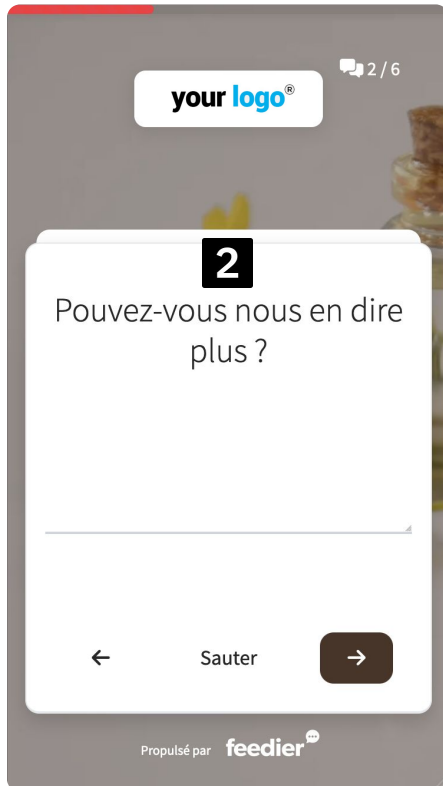
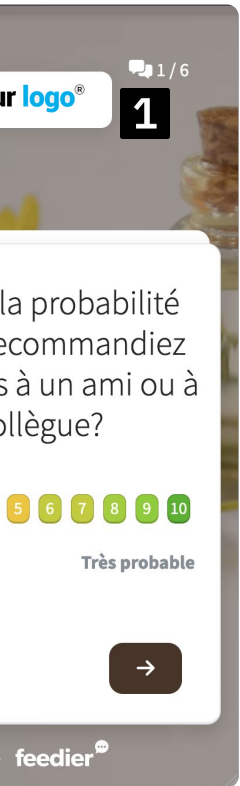
Que pensez-vous de votre expérience dans notre boutique, sur une échelle de 1 à 10?

Mauvais

Sauter

Propulsé par feedier

Personnalisation et gestion des multilingues



- 1** Le générateur d'enquêtes vous permet de personnaliser facilement le logo, les couleurs, l'image de couverture et d'ajouter des feuilles de style CSS personnalisées si nécessaire.
- 2** Chaque texte peut être mis à jour ou localisé (plus de 20 langues) à partir du générateur d'enquêtes.
- 3** Toutes les enquêtes Feedier sont entièrement responsives et fonctionnent parfaitement sur les appareils mobiles, les tablettes et les ordinateurs portables/de bureau.
- 4** Feedier prend en charge les options de marque blanche et de domaine personnalisé.

Canaux de partages des enquêtes Feedier

- 1** Chaque enquête Feedier peut être partagée ou testée grâce à un simple lien personnalisable.
- 2** Gestionnaire de campagne complet (Email et SMS) avec suivi, messages personnalisés, importation .CSV. Les campagnes peuvent être automatisées avec votre CRM ou votre outil de marketing.
- 3** Les enquêtes peuvent également être intégrées, partagées par code QR ou affichées sur n'importe quelle interface web par le biais d'un widget (déclenchable depuis un outil type GTM ou A/B testing).

The screenshot displays the Feedier interface with a navigation menu on the left containing 'Questions', 'Logo et couleur', 'Partager', and 'Options'. The main content area is titled 'Sources' and features two columns of sharing options. The left column, 'Lien de l'enquête', shows a URL: <https://feedback.feedier.demos.alkalab.com/naam1y>, a 'Cliquez pour copier' button, and a '1' icon. The right column, 'Lien de test', shows a URL: <https://feedback.feedier.demos.alkalab.com/naam1y?preview=true>, a 'Copiez le lien de test' button, and a '1' icon. Below these is the 'Partager manuellement' section, which includes a '2' icon and two buttons: 'Campagne e-mail' (with an envelope icon) and 'Campagne SMS' (with a mobile phone icon). The 'Intégration Web' section includes a '3' icon and three buttons: 'Widget dynamique web' (with a checkmark icon), 'Intégrer dans votre site' (with a laptop icon), and 'QR code' (with a QR code icon).

Exploitation des feedbacks au quotidien

1 Via Feedier, vous centralisez l'ensemble des signaux de la Voix-du-Client, ces derniers sont automatiquement enrichis, analysés et exploitables.

2 L'ensemble des modules Feedier sont filtrables via un module de filtre qui repose sur le FQL (*Feedback Query Language*) avec plus de 20 filtres disponibles.

3 Une fois les feedbacks filtrés, les utilisateurs peuvent facilement créer des rapports en quelques clics, ces rapports sont automatiquement conçus et filtrés.

The screenshot displays the Feedier interface. At the top, a navigation bar includes 'Activités', 'Rapports', 'Sources', 'Feedbacks' (with a notification badge '1'), and 'Actions'. The user profile 'Francois staff' is visible in the top right. The main content area is titled 'Primary / Feedbacks' and features a 'Feedbacks' section with a 'Team view: Équipe VOC' and 'Vue personnelle' options. A 'Filtre (1)' button is highlighted with a '2' callout. Below it, a filter box shows 'Période de temps correspond à 12 mois'. Action buttons for 'Sélectionner', 'Télécharger', and 'Créer un rapport' are present, with the last one highlighted by a '3' callout. A summary card at the bottom left shows '5298 feedbacks totaux' and '83%' with a date '19/02/2024'. A specific feedback card for '#69282 - Enquête Ecommerce' is highlighted with a '1' callout, showing 'Promoteur', 'N/A', '5' replies, and 'Ecom' category. Below the card, filter tags for 'Id 260218', 'Numero De Commande 200845302', 'Gamme Maison', and 'Produit G' are visible.

Rapports de connaissance client

1 Gagnez du temps dans la création des rapports pour les équipes métiers. Avec Feedier, les rapports sont pré-conçus pour vous et sont faciles à adapter.

2 Chaque “widget” d’un rapport est entièrement paramétrable en quelques clics par les utilisateurs : forme, couleurs, titre, annotations, filtres, etc.

3 Feedier, via ses rapports permet d'accélérer la détection des signaux faibles et la prise de décision.

4 Chaque rapport Feedier peut être facilement sauvegardé, téléchargé ou partagé via un lien unique.

The screenshot displays the Feedier reporting interface for a "Rapport NPS Benchmark Q2 2024". The interface includes a top navigation bar with a back arrow, "En direct" status, and action buttons for "Télécharger", "Partager", and "Sauvegarder". Below the navigation is a filter section with "Filtres globaux (1)" and tabs for "Rapport", "Insérer", and "Page".

The main dashboard area contains three widgets:

- Widget 1:** A large purple box with a "+" icon, representing a customizable widget.
- Widget 2:** A line chart titled "Nombre de feedback Retail" showing a peak of 5299 in June 2023. The x-axis ranges from Apr 2023 to Apr 2024.
- Widget 3:** A horizontal stacked bar chart titled "NPS parcours 1 vs parcours 2". It compares two filters: "Filtre 1" (100% Neutres) and "Filtre 2" (72% Détracteurs, 20% Neutres, 8% Promoteurs). The NPS scores are 0 for Filtre 1 and 64 for Filtre 2. The total number of feedbacks is 1 for Filtre 1 and 460 for Filtre 2.

The right sidebar, titled "Composants" and "Design", lists various report components:

- 1** KPI
- Question & attributs
- Tableau des scores
- Analyse de texte
- Analyse comparative
- Matrice de corrélation
- Notes **Nouveau**

At the bottom of the interface, a note states: "Les rapports sont facilement personnalisables, vous pouvez facilement ajouter des" (The reports are easily customizable, you can easily add).

Création et gestion des plans d'actions

1 Feedier (via son IA générative) permet d'automatiser des "missions" en lien avec vos enjeux opérationnels. Chaque mission peut être sauvegardée et les résultats évoluent avec les feedbacks collectés (qui sont affichés dans les résultats ainsi et plans d'actions suggérés).

2 Chaque mission peut être restreinte sur un périmètre précis lié à vos enjeux: nom d'un produit, événement, type de réclamation, etc. Feedier utilise une combinaison de recherches vectorielles pour une compréhension augmentée du langage naturel et recherche structurée avec les métadonnées / attributs.

The screenshot displays the Feedier platform interface. At the top, there is a navigation bar with icons for 'Activités', 'Rapports', 'Sources', 'Feedbacks' (with a '1' notification), and 'Actions'. The user profile 'Francois staff' is visible in the top right. Below the navigation bar, the 'Copilot' section is highlighted, with a sub-header 'Découvrez comment notre IA est entraînée et débloquez son plein potentiel ici.' A search bar is present with the placeholder text 'Saisissez votre recherche' and a 'Générer' button. A dropdown menu on the left lists 'Principales améliorations' (checked), 'Points positifs', 'Synthèse', 'Note globale du sentiment', and 'Liste des principaux sujets'. The main content area is titled 'Bienvenue dans Copilot' and features three interactive cards: 'Définissez votre tâche', 'Affinez votre recherche', and 'Cliquez sur "Générer"'. A '2' callout points to the search bar area, and a '1' callout points to the dropdown menu.

Analyse de texte (thématiques et sentiments)

1 Feedier propose 3 types de traitement automatique du langage naturel pour chaque feedback :

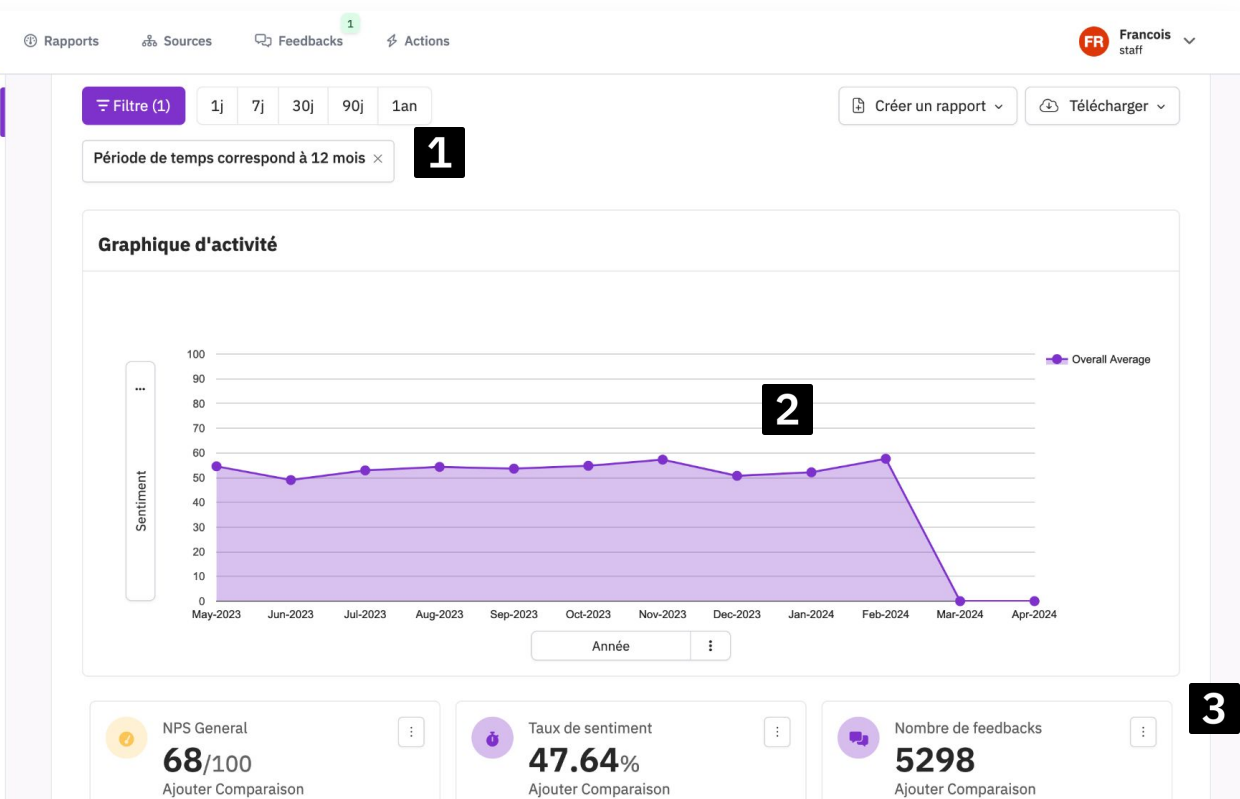
- Score de sentiment
- Détection des entités
- Détection des sujets

2 Les thématiques peuvent être facilement visualisées et filtrées en fonction du temps ou des données de votre entreprise.

3 Feedier fournit automatiquement une liste de thématiques émergentes, mais ces thématiques peuvent être adaptées en fonction de vos priorités stratégiques.

The screenshot displays the Feedier interface with a navigation bar at the top containing 'Activités', 'Rapports', 'Sources', 'Feedbacks', and 'Actions'. A left sidebar lists various features: 'Indicateurs', 'Copilot', 'Analyse de texte', 'Assignment', 'Géographique', and 'Envois'. The main area features a 'Filtre (1)' dropdown and time range selectors (1j, 7j, 30j, 90j, 1an). A network diagram (labeled '2') visualizes themes: 'Qualité des produits (149)', 'service client (110)', 'site (70)', 'stock', 'Préparation de commande (227)', 'Caisse (112)', 'Programme de fidélité (158)', and 'Prix et tarifs (225)'. A feedback card (labeled '1') is shown with the text: 'Pouvez-vous nous en dire plus ? 19 fév 2024, à 00:00. Rien tout est déjà très bien. Positif. + Ajouter Thème'. Another feedback card below it shows: 'Pouvez-vous nous en dire plus ? 19 fév 2024, à 00:00. je suis un peu déçue par la nouvelle présentation de votre site. J'ai beaucoup de difficultés à me "retrouver". J'aimerais pouvoir commander un catalogue papier de la totalité de vos produits. Neutre. Préparation de commande site + Ajouter Thème'. A 'Réinitialiser' button is visible in the top right corner.

Indicateurs et tableaux de bord VoC



1 Tous les tableaux de bord peuvent être facilement filtrés en fonction des données, de l'heure, de l'enquête, du parcours, etc.

2 Chaque indicateur VoC peut être suivi dans le temps sur la plateforme en quelques clics.

3 Les tableaux de bord de Feedier sont conçus pour être aussi proches que possible de votre contexte opérationnel : tous les KPI peuvent être facilement personnalisés en fonction du contexte de votre équipe.

Segmentation et gestion des alertes

- 1** Feedier permet de créer facilement des segments basés sur les données structurées (scores NPS, métadonnées, segmentation clients, réponses aux questions) et non structurées (thématiques, taux de sentiment, etc.).
- 2** Les feedbacks peuvent être facilement affectés à un utilisateur ou groupe depuis la plateforme Feedier. Lorsqu'un changement est détecté, le segment déclenche une alerte à l'utilisateur.
- 3** Les feedbacks analysés et segmentés peuvent être synchronisés dans des outils tiers via webhook ou une API.

Activités Rapports Sources Feedbacks Actions

/ Primary / Automatisations

Actions

Segments Automatisations

Rechercher

Déclencheur

1 Boutique EDM Retail
18/02/2024 1 Feedback 81%

Automatisations

EMAIL & INTEGRATIONS

Select option

2 NOTIFICATION & AUTO-AFFECTATION

Gérer les utilisateurs

3 INTEGRATIONS

- Slack message
- ClickUp task
- Asana task
- Salesforce Fields Sync
- Create Salesforce Object

Gestion des accès à la plateforme

- 1** Toutes les enquêtes, tous les rapports, tous les feedbacks et tous les utilisateurs peuvent être regroupés en équipe.
- 2** Les utilisateurs peuvent se connecter avec un mot de passe ou directement via SSO depuis le tableau de bord Feedier.
- 3** Feedier prend en charge 4 rôles utilisateur : Admin, Éditeur, Lecteur et Lecteur Restreint.
- 4** Les utilisateurs peuvent être attachés à une “vue” pour avoir des filtres (segment / magasin / etc.) par défaut lorsqu'ils se connectent à Feedier.

The screenshot displays the 'Utilisateurs et équipes' (Users and teams) management page in the Feedier platform. The interface includes a top navigation bar with 'Activités', 'Rapports', 'Sources', 'Feedbacks', and 'Actions'. A user profile 'Francois staff' is visible in the top right. The left sidebar contains navigation items: 'Votre profil', 'Utilisateurs et équipes', 'Entreprise', 'Vues', 'Attributs', 'Intégrations', and 'Besoin d'aide?'. The main content area is titled 'Utilisateurs et équipes' and shows a table for the 'Primary' team. The table has columns for 'Utilisateurs', 'Enquêtes', 'Feedbacks', and 'Segments'. Below the table is a search bar and an 'Ajouter un utilisateur' button. A user entry for 'Francois francois@feedier.com' with the role 'staff' is partially visible at the bottom.

Utilisateurs	Enquêtes	Feedbacks	Segments
4	0	6618	0

Aperçu de sécurité : Certifié ISO 27001:2022

Solution conforme
Avec une conformité totale à la réglementation RGPD

Une infrastructure de données de premier plan
avec des centres de données ultra-sécurisés gérés par AWS.

Sauvegardes quotidiennes des données
automatiquement sur une base quotidienne et crypté.



Audits de sécurité externes
Les audits OWASP sont réalisés chaque année par des experts en cybersécurité et sont également joints.

Formations des équipes
sur toutes les pratiques de cybersécurité et les outils de sécurité qui doivent être utilisés (dont VPN).

Chiffrement de tous les flux
via TLS 1.3 sur toutes les applications Feedier, l'utilisation de JWT et BCrypt pour les mots de passe.

Conformité RGPD

Le RGPD est une priorité essentielle depuis le premier jour. Nous fournissons les garanties suivantes à ce sujet.

1. Toutes les données sont hébergées en Europe.
2. Aucune donnée ne transite en dehors de l'Europe lors de l'utilisation de la plateforme Feedier.
3. Nous fournissons une liste complète des sous-traitants utilisés par Feedier.
4. Nous mettons en œuvre tous les moyens nécessaires pour protéger vos données (physiquement, logiquement et contractuellement).
5. Nous enregistrons tous les problèmes de sécurité et avons pour politique de communiquer toute violation de données à nos clients dans les 48 heures.
6. Les fonctionnalités de la plateforme Feedier sont conçues dans le respect des principes de "*Privacy by Design*" et "*Privacy by Default*".
7. Toutes les enquêtes prennent en charge les options de consentement et de transmission de l'opt-out.
8. Toutes les enquêtes sont liées à une page de confidentialité qui décrit l'utilisation des données.
9. Les données peuvent être facilement exportées et supprimées du tableau de bord Feedier par les administrateurs.
10. Les données sont supprimées à la fin du contrat.

 **Notre équipe de projet peut fournir un modèle d'accord sur la confidentialité des données sur demande.**



feedier 

Listen better, transform faster