



Traiter les commentaires en temps réel

Analyses et reporting

PROGRAMME >

• L'intérêt du traitement des avis clients en temps réel

- Différences et avantages par rapport au traitement périodique
- Echanges et conseils sur la mise en place de votre dispositif d'écoute client

• Traitement par l'élaboration d'un dictionnaire

- Fonctionnement, conseil et atelier de travail sur la composition d'un dictionnaire
- Détection des expressions
- Paramétrage et utilisation

• Codification et orientation automatique en temps réel

- Cas d'utilisation de la codification au fil de l'eau et paramétrage
- Utilisation des variables restituées : analyse de la polarité des thèmes par phrase
- Exploitation dynamique grâce aux actions du WebReporting (croisement thèmes/orientations, analyse de texte comparative, consultation des verbatim en liste structurée...)
- Répartition des thématiques et suivi de leur évolution

• Dispositif de suivi des détracteurs

- Paramétrage des notifications d'alertes
- Listing et gestion des clients à recontacter

Le de la formation

Disposer d'un outil opérationnel pour réagir aux avis clients

OBJECTIFS

- Mettre en place un dispositif dynamique de traitement des données qualitatives
- Identifier les thématiques abordées et réagir aux commentaires des détracteurs

PRÉ-REQUIS

- Etre équipé du moteur Quali Online
- Avoir suivi la formation "Initiation" et "Analyses des questions ouvertes"
- Niveau : utilisateur expérimenté de Sphinx iQ 2 Quali et du WebReporting

DURÉE



1 journée
de 6 heures

CAS



Enquêtes exemples
ou sur Vos propres données

ORGANISATION



Sur site
et Téléformation



FORMATION COMPLÉMENTAIRE

- Plateforme d'expérience client avec Sphinx

