



Analyse des contenus clients et médias
au service de la Connaissance Client et Marché

Editeur français de logiciels de Gestion la Relation Client

- Siège à Paris
- 72 personnes
- Cloud privé FR



Spécialisé dans l'Expérience Client

- 200 clients et 2 000 utilisateurs
- Opérateur télécom déclaré à l'ARCEP



Partenaire mondial

Alcatel-Lucent 
Enterprise

- Offre commune hybride CCaaS
- Pour centres de contact omnicanal



IA d'aide à la **réponse**,
smart **routage** et **analyse**
du sentiment



Voix et **canaux digitaux**,
email, Chat, médias sociaux
sur une **interface unique**



Intégration UCaaS et
CCaaS au service de la
Satisfaction Client



Voix du Client et
eRéputation temps réel
pour toute l'entreprise



Akio Insights, analyse des contenus clients et médias au service de la
Connaissance Client et Marché

Akio.cx

Suite logicielle pour la relation client



Interactions client omnicanal
et campagnes d'appels sortants



CTI, Communications Unifiées
Softphone et Collaboration



Analyse des verbatim
Voix du Client et Réputation



VoC

Analyse sémantique des retours
client omnicanal et des conversations
& avis sur le web

Satisfaction
client



Suivi de
l'expérience client



Analyse du
parcours client



Identification
des attentes client



Partage Connaissance
Client



Détection de
tendances



Réputation

Analyse marché, benchmark
concurrentiel, suivi d'image sur le web
et les réseaux sociaux



Réputation
360°



Mesure d'impact
des campagnes



Benchmark
concurrentiel



Gestion
de crise



Partage de l'actualité
Marché



Quelques références Akio Insights

KIABI
la mode à petits prix

sarenza.com
N°1 DE LA CHAUSSURE SUR INTERNET

AIRFRANCE KLM
GROUP

LA POSTE
MOB!LE

THALES

ThalesAlenia
Space
a Thales / Leonardo company

EDPS
EUROPEAN DATA
PROTECTION SUPERVISOR

**PREMIÈRE
MINISTRE**
Liberté
Égalité
Fraternité
Direction
interministérielle
du numérique

Energie
mutuelle
Groupe malakoff humanis

**European Economic
and Social Committee**



ICAO



**FUSION
FOR
ENERGY**

IRCEM
GROUPE



Plateforme Akio Insights

Un outil complet, de la collecte à la prise de décision

Appli web et mobile qui centralise en temps réel l'ensemble des interactions clients multilingues catégorisées automatiquement



Collecte des données
multicanal



Analyse / Catégorisation
automatique des data (NLU)



Exploration des données,
découverte et **partage**
d'insights clients & marché



Amélioration du parcours
client, pilotage de la
réputation, insights produits /
services & marché...



L'infrastructure et la collecte de données

Collecte des données en temps réel

VOC

- Emails / Appels
- Chat / Messaging
- Sites d'avis
- Enquêtes de satisfaction
- Réseaux sociaux

Réputation

- Media en ligne
- Media traditionnels
- Blogs
- Forums
- Réseaux sociaux

Données hébergées en France

- Datacenter certifiés et sécurisés Tier III ou Tier IV
- ISO 27001, OHSAS 18001, HDA/HADS...

RGPD

- Anonymisation des données clients



La technologie au service de l'analyse des interactions clients - VoC - Voix du Client

Topics : étapes du parcours clients, sujets...

- Détectés via pattern matching (NLP)
- Correction des fautes d'orthographe et erreurs syntaxiques
- Basés sur une grille d'analyse générique liée au secteur d'activité, personnalisable, évolutive

Topics

- Magasin / Agence
 - Avis Produit
 - Colis
 - Service Client
 - Commande / Livraison
 - Marque
 - Soldes / Promotions
 - Données Client
 - Paiement
 - Programme Fidélité / Concours
 - Événements Commerciaux
 - Pièces Justificatives
 - Expérience en Ligne
 - Point de Contact
-
- Délai de Livraison
 - Statut
 - Coordonnées Destinataire
 - Contenu De La Commande
 - Service de Livraison
 - Intention d'Achat
 - Frais De Livraison
-
- Livraison Reportée



Sentiment : positif, négatif, neutre

- Basé sur des modèles deep learning par langues
- Entraîné régulièrement de manière semi-automatique (active learning)

La livraison a été rapide. Mais la robe commandé n'était pas la bonne.

Délai de Livraison
Positif

Article erroné
Négatif



La technologie au service de l'analyse des interactions clients - VoC - Voix du Client

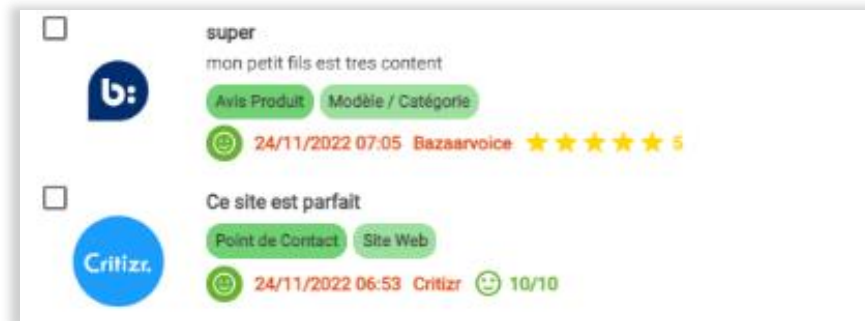
Tags liés au contexte : concurrents, gammes de produit, cibles marketing...

Emotions : joie 😊, amour 😍, surprise 😲, peur 😨, tristesse 😞, colère 😡

- Basé sur un modèle deep learning multilingue
- Entraîné régulièrement de manière semi-automatique (active learning)

Métadonnées associées à l'interaction

- Récupérées via les APIs : étoiles, score NPS, données démographiques, localisation...



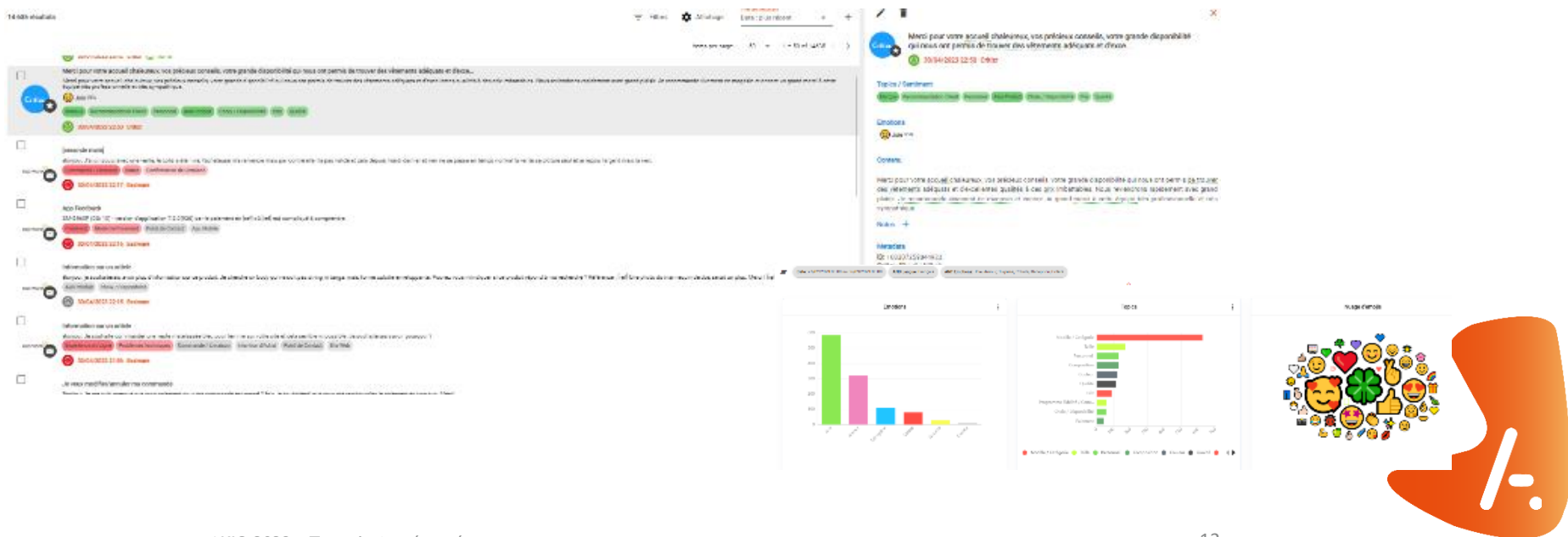
Parce que l'entreprise est en constante évolution, la grille d'analyse est ajustée durant toute la durée de vie du projet.



Akio Insights - Application VoC - Voix du Client

Analyse sémantique des retours client omnicanal et des conversations & avis sur le web

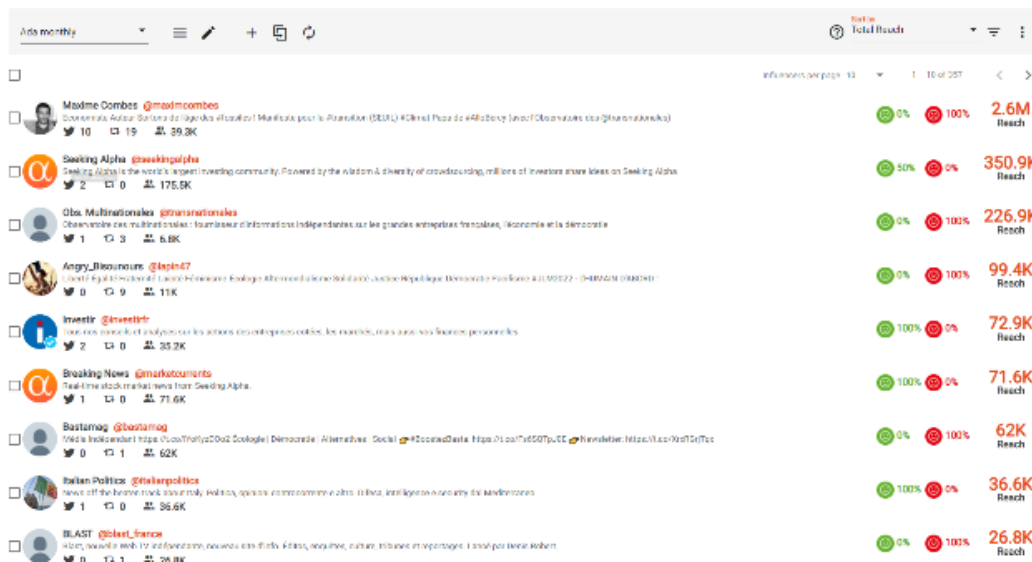
- En premier lieu pour le service client, les responsables de l'expérience client et du Marketing
- Mais aussi au service de toute l'entreprise « Customer Centric » - Produits – Marketing – Logistique – jusqu'au RH



Akio Insights - Application Réputation

Analyse marché, benchmark concurrentiel, suivi d'image sur le web et les réseaux sociaux

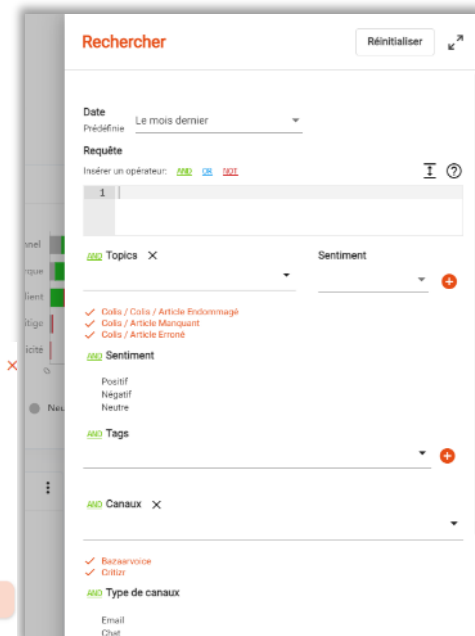
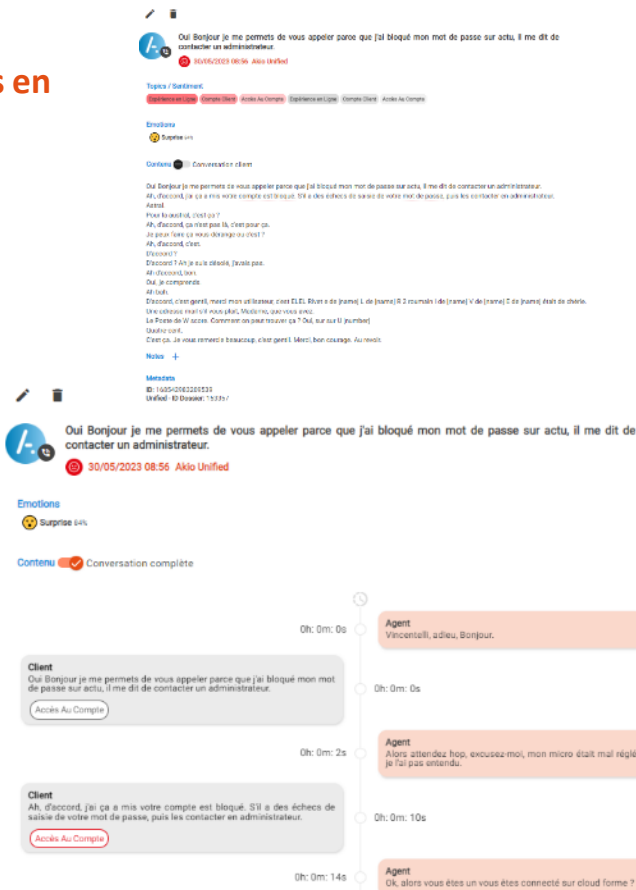
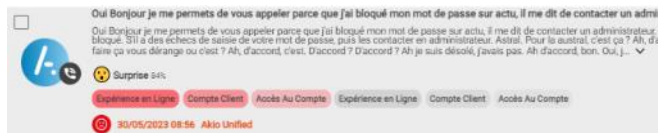
- En premier lieu pour la Communication, le Marketing et la Direction Générale
- Mais aussi au service de toute l'entreprise, des « brand advocate » et de l'expérience client



Exploration des données

Module Data, pour explorer les contenus en temps réel

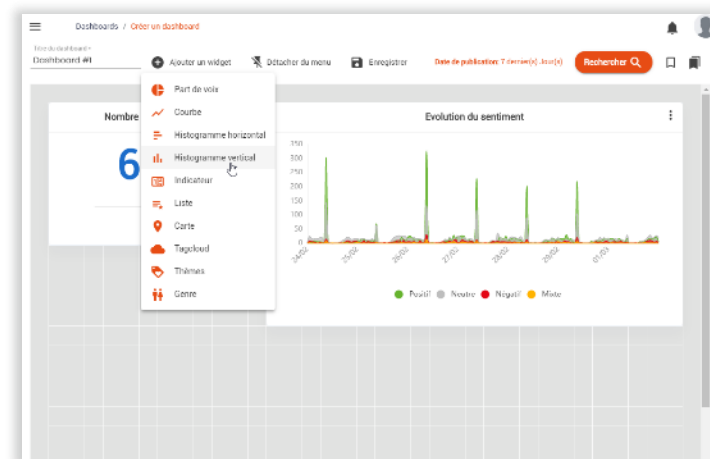
- Appréhender la visibilité des sujets
- Effectuer des recherches ad hoc
- Naviguer dans les contenus
- Explorer le vocabulaire
- Ajuster la qualification
- Sauvegarder ses recherches et les résultats
- Exporter les résultats...



Découverte d'insights clients

Module Dashboards, pour décrypter les résultats et suivre les indicateurs dans le temps

- Vue Globale : analyse et visibilité des principaux sujets
- Parcours Client : analyse spécifique des différentes étapes du parcours client
- Produits : analyse des avis produit, par catégories de produits, gammes et cibles
- Business areas : analyse par segment de marché
- Sujets de crise : par retombée media et visibilité
 - Accompagnement sur la conception de vos dashboards / recherche d'insights
 - Partage de la connaissance client, de la visibilité de l'entreprise et de sa réputation



Diffusion de la voix du client et prise de décision

Module Reporting et Alerte, pour diffuser la voix du client, de l'entreprise et du marché aux équipes métier

Création & diffusion de rapports ad hoc pour alimenter les stratégies Relation Client, Marketing, Produit...

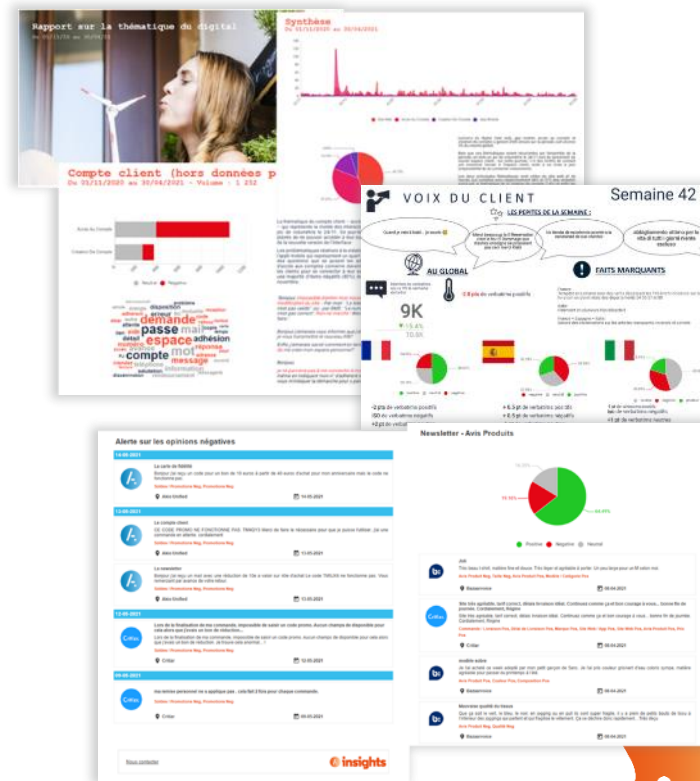
- Focus sur un sujet (expérience nouveau site web, retours nouvelle offre, KPI retombées RP...)
- Panoramas réguliers (rapport mensuel sur les avis produits, mesure des points d'insatisfaction, suivi de la réputation de l'entreprise, benchmark concurrentiel...)

Alertes automatiques en temps réel ou sur seuil

- Sujets sensibles (attrition, plaintes produit, menace juridique, sujet sensible...)
- Evolution anormale de la volumétrie

Newsletter avec sélection de verbatim

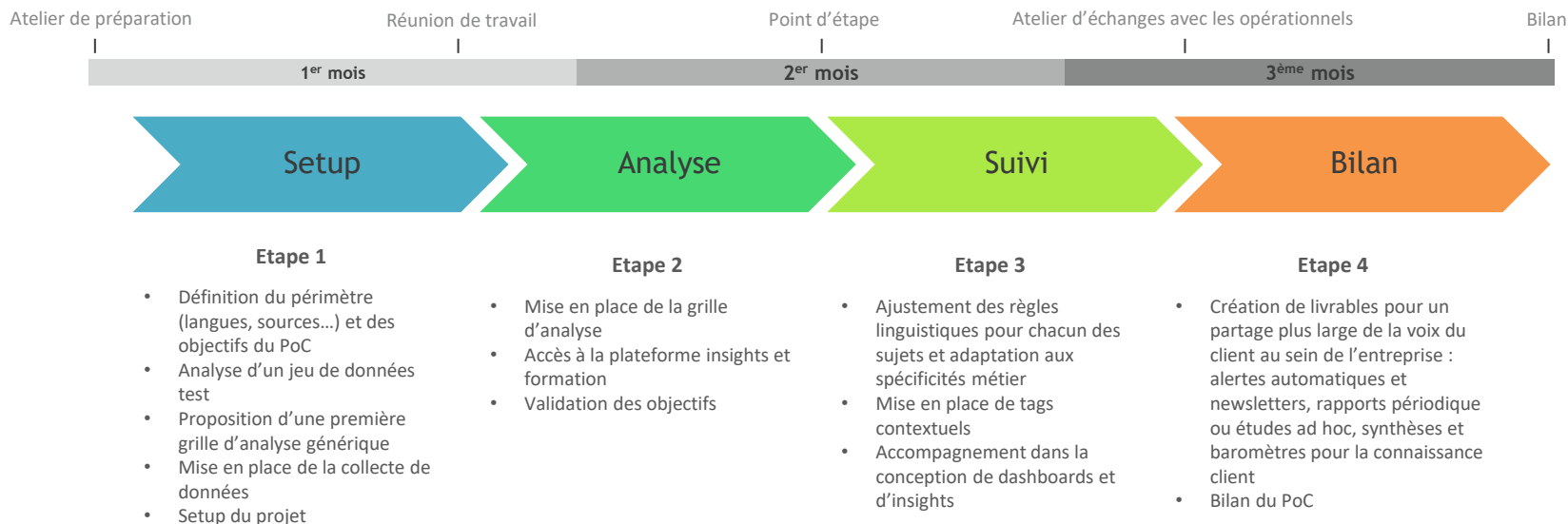
- Top 10 des commentaires positifs / négatifs, Top des retombées media & infos marché
- Suggestions clients / infos marché de la période



Améliorer la satisfaction clients / Piloter la réputation de l'entreprise / Informer les collaborateurs

Pour bien démarrer

Mise en place d'un PoC – proof of concept – pendant 3 mois avant la phase de running et l'élargissement éventuel du périmètre du projet



Un projet collaboratif entre les équipes AKIO et le chargé de projet chez le client, accompagnement dans la prise en main optimale de l'outil et la conception de livrables



Un système global d'analyse de la voix du client et de la réputation

La collecte de données en **temps réel** sur **l'ensemble des canaux & media**, pour une vision à **360°**

Une **grille d'analyse personnalisable** à votre secteur d'activité et votre univers marché

Une **plateforme ergonomique** pour explorer les interactions client et analyser les données en profondeur

Des **dashboards intuitifs et dynamiques** pour mesurer et suivre l'évolution de la satisfaction client et la réputation de l'entreprise

Un module **reporting** et **alertes** pour la **diffusion** de la voix du client et des media **au sein de toute l'entreprise**

Un **projet collaboratif** avec une équipe **d'experts** pour vous **accompagner** et vous aider à **atteindre vos objectifs**



A propos d'AKIO

La **satisfaction client** ne se résume plus simplement à bien répondre. Une meilleure **connaissance des attentes du client et une réponse personnalisée** devient nécessaire.

C'est pourquoi **AKIO édite Akio.cx**, une **suite logicielle innovante qui analyse l'ensemble des interactions et assiste le conseiller pour améliorer l'Expérience Client et Collaborateur**, en s'appuyant sur des technologies intelligentes et collaboratives.

