

Sleepers Feedback Management x Air France KLM

CASE STUDY – AIR FRANCE KLM



AIRFRANCE /



CASE STUDY – AIR FRANCE KLM

La gestione della Voce del cliente



Air France KLM ha adottato la soluzione Skeepers Feedback Management per gestire, condividere e analizzare in modo ottimale i feedback dei suoi clienti



Il cliente



Air France KLM e i suoi centri di assistenza in cifre:

- 101 milioni di passeggeri.
- 15 milioni di membri FlyingBlue.
- 40 centri di assistenza operativi in 26 lingue.
- 20 milioni di contatti trattati all'anno, di cui il 60% per telefono.



Le sfide



L'azienda disponeva di un sistema di questionari a freddo, con dati limitati e poco sfruttabili. Cercava quindi una nuova soluzione che permettesse:

- Invio di questionari «a caldo», entro l'ora successiva al contatto.
- Condivisione immediata dei risultati con tutti i team coinvolti.
- Analisi semantica in tutte le lingue.



Gli Obiettivi

Ecco a cosa aspirava Air France KLM con questo tipo di soluzione:

- **Sviluppare delle iniziative «data-driven»**, a partire dai feedback dei clienti.
- **Mettere i clienti al centro** dei processi decisionali e dei piani d'azione aziendali.
- Far evolvere la **cultura aziendale**, mettendo al centro la «Voce del cliente» e la sua condivisione.



I vantaggi



I KPI della voce del cliente

- 2,3 milioni di richieste inviate ogni anno.
- 450.000 risposte.
- 250.000 commenti raccolti.
- 3.500 utenti sulla piattaforma Feedback Management.



I vantaggi



I risultati ottenuti

- Ottimizzazione dei criteri di definizione degli alert e di pianificazione delle chiamate ai clienti insoddisfatti.
- Definizione delle best practices.
- **+0,6 punti di soddisfazione globale** e **+0,4 punti** per le performance del servizio assistenza sul mercato francese.
- **+0,3 punti di soddisfazione globale** e **+0,2 punti** nel resto del mondo.



THE UGC SOLUTION SUITE

Get real with your customers

[Richiedi una demo](#)

