

 Feedback Management

Come La Poste ha costruito la sua strategia a partire dalla voce del cliente

CASE STUDY – LA POSTE

 Skeepers



Il cliente



Con una media di 20 milioni di visitatori al mese, laposte.fr è uno dei più importanti siti francesi.

La sua missione è semplificare la vita di aziende e privati, permettendo di preparare una spedizione in modo semplice e veloce.

La Poste offre più di **40.000 prodotti e servizi online** e ha un **fatturato di 200 milioni di euro**. Il sito e-commerce consente di organizzare spedizioni facilmente e di accedere a tutti i servizi.

Per misurare la soddisfazione di consumatori e utenti in tempo reale, La Poste ha deciso di implementare la nostra soluzione **Skeepers Feedback Management**.





29k Followers



SETTORE

Spedizioni & servizi



SITO WEB

www.laposte.fr



CLIENT SKEEPERS DEPUIS

2021



PRODOTTI

Feedback Management



Béatrice Carcel

Digital Customer Relationship Director

Quando abbiamo scelto la soluzione di Customer Experience, molti elementi hanno giocato a favore di Skeepers Feedback Management: l'alto livello di personalizzazione dei questionari, la facilità nell'impostare le campagne e la disponibilità di risultati real-time. Apprezziamo inoltre l'attenzione di Skeepers ai nostri bisogni in termini di funzionalità e integrazioni.



Le sfide



Migliorare costantemente la Customer Experience

L'ambizione di laposte.fr è diventare un punto di riferimento tra le piattaforme di spedizione.

Per raggiungere questo obiettivo, il team di La Poste sa bene che è necessario lavorare su un miglioramento costante e in tempo reale della Customer Experience.

Questa strategia comprende inoltre il «re-engagement» dei clienti insoddisfatti, attraverso la piena gestione di tutte le relazioni con i clienti e il controllo della loro qualità.



Le sfide



Misurare la soddisfazione dei clienti in tempo reale

Misurare la soddisfazione e la percezione del cliente in tutte le fasi del Customer Journey è indispensabile per costruire un'esperienza cliente ottimale.

Ma non solo, per La Poste è necessario poter **reagire immediatamente e in modo agile** a tutti i feedback provenienti dagli utenti.

Feedback Management ha permesso a La Poste di raggiungere questi obiettivi, avendo sempre controllo del budget e piena autonomia nell'analisi e nella gestione dei dati raccolti.



Le soluzioni

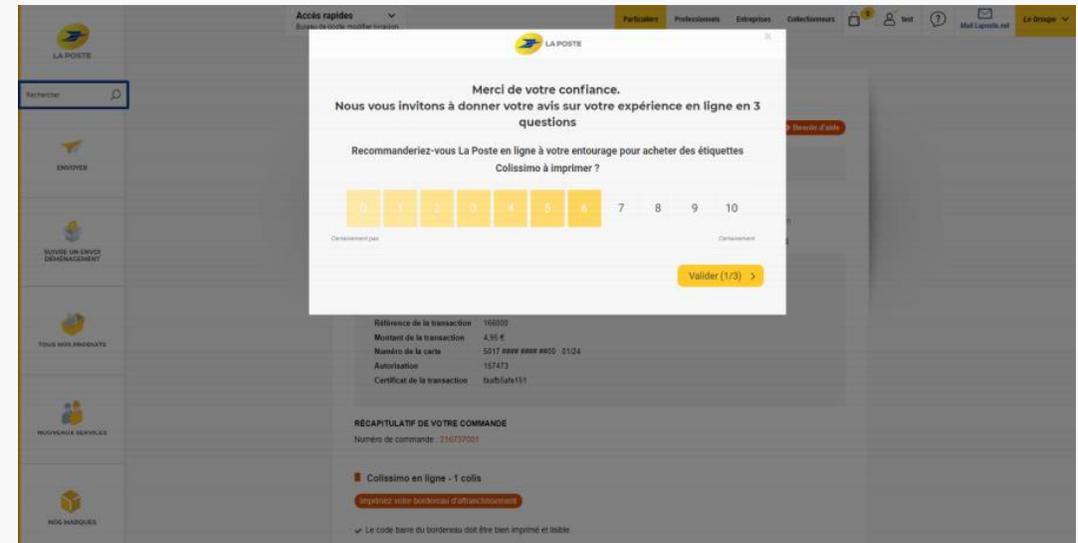
Un metodo di raccolta efficiente, smart e dinamico

I feedback dei clienti sono raccolti attraverso dei questionari distribuiti sul sito la poste.fr e accessibili da mobile, tablet e PC.

I sondaggi vengono visualizzati come **pop-up** sulla pagina di conferma d'ordine o quando un utente sta per abbandonare il sito. Questo metodo di raccolta permette di misurare e ottimizzare efficacemente la qualità della Customer Experience.

Per rispettare gli obiettivi di miglioramento della Customer Satisfaction e del Customer Journey, La Poste ha selezionato diverse fasi strategiche per la raccolta dei feedback, tra cui:

- Dopo un acquisto online.
- Per il lancio di nuovi prodotti o funzioni.
- Nell'impostazione di un nuovo journey o servizio.

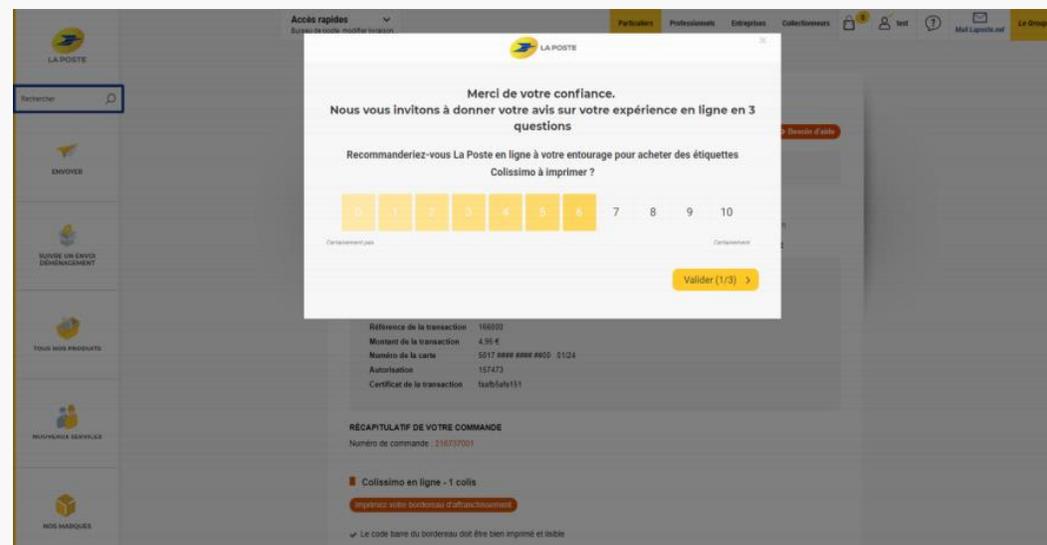


Le soluzioni

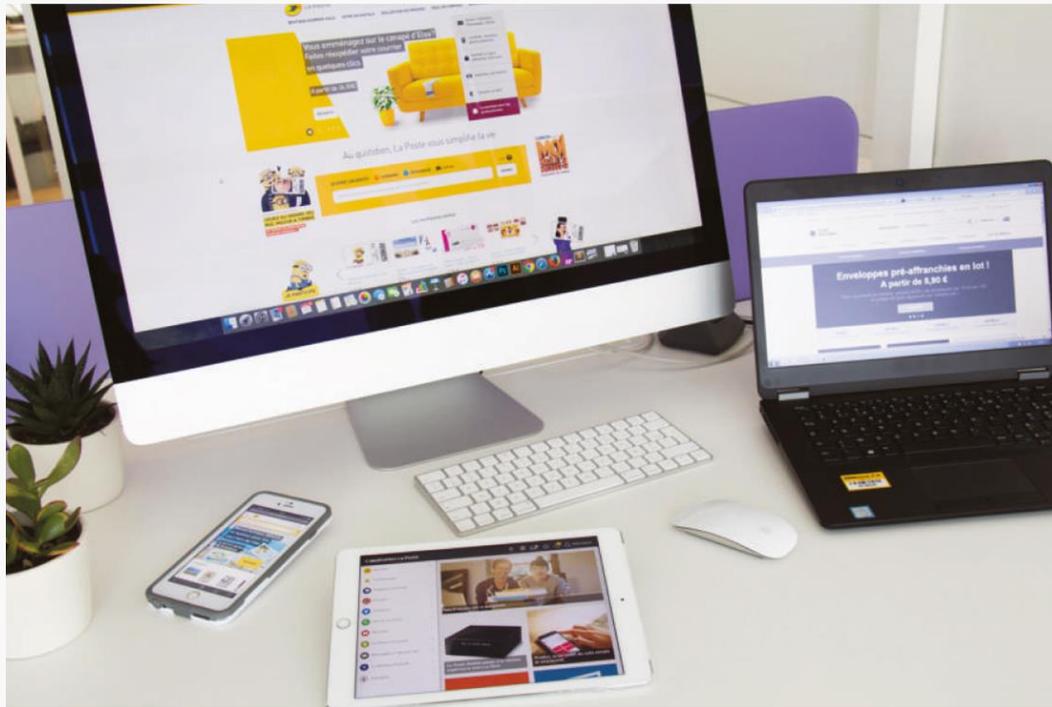
40%

Tasso Di Risposta

nelle richieste post-acquisto



I vantaggi



Rafforzare la Customer Satisfaction a partire dai feedback raccolti

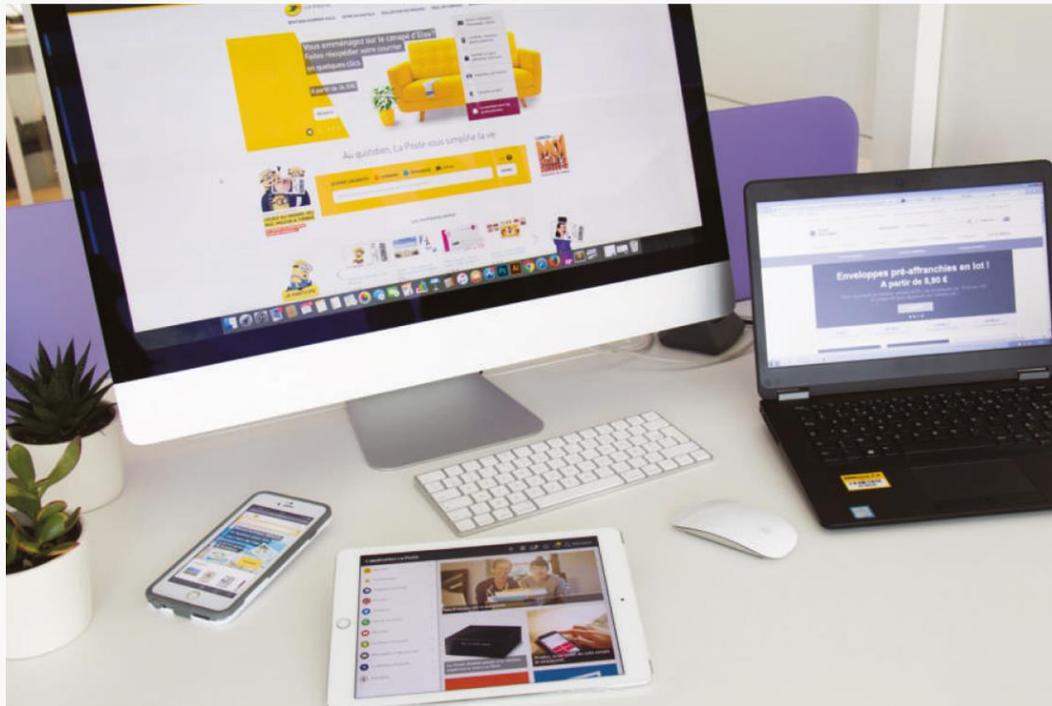
Con Feedback Management La Poste utilizza dashboard personalizzate che integrano il punteggio NPS e che permettono di prendere decisioni data-driven. I risultati sono condivisi regolarmente con i team e con i dipendenti.

I dati raccolti si integrano con gli altri tool aziendali in uso e vanno ad arricchire i relativi database. Sono impostate inoltre azioni post-feedback per aumentare la Customer Satisfaction, tra cui:

- Identificare le aree di miglioramento nel Customer Journey e impostare dei cambiamenti strutturali sul sito laposte.fr, combinando i dati raccolti anche con altri strumenti (ad esempio di web analytics).



I vantaggi



- Coinvolgere i clienti, contattando ad esempio gli utenti insoddisfatti dopo un'interazione con il Customer Service sui social.
- Nutrire il tool di analisi semantica con tutti i feedback raccolti dagli utenti



THE UGC SOLUTION SUITE

Get real about feedback

[Richiedi una demo](#)

