



Feedback Management

# Come Oui.sncf misura e migliora la Customer Satisfaction a livello multichannel

CASE STUDY - OUI.SNCF



# Il cliente



OUI.sncf è il leader dell'e-commerce francese con un volume d'affari di 4,3 miliardi di euro. L'azienda accompagna i suoi clienti in oltre 600 milioni di viaggi.

Presente in 11 paesi europei e in 45 nel resto del mondo, conta più di 1.200 dipendenti ed è il sito di viaggi più importante in Francia.

Per OUI.sncf la relazione con il cliente è un elemento costante ed essenziale per il miglioramento dei suoi servizi, per questo motivo ha scelto di affidarsi alla nostra soluzione **Skeepers Feedback Management**.





194k Followers



### SETTORE

Trasporti



### SITO WEB

Oui.sncf



### CLIENTE SKEEPERS DESDE

2021



### PRODOTTI

Feedback Management



### Michael Pépin

Responsabile delle relazioni con i clienti

Feedback Management ci permette di acquisire dei dati di qualità sulla nostra relazione con i clienti, su tutti i canali e per tutte le lingue. La gestione di queste informazioni ha portato a un miglioramento della Customer Satisfaction grazie ad interventi sul sito e sui nostri servizi.



# Le sfide



## Misurare costantemente la soddisfazione dei clienti

Conoscendo bene l'importanza della relazione con i clienti, OUI.sncf aveva l'obiettivo di misurare la Customer Satisfaction dopo qualsiasi interazione con il servizio clienti.

L'azienda voleva misurare la Customer Satisfaction «a caldo» e in tempo reale, ad esempio dopo una richiesta o dopo un reclamo esposto al servizio clienti.

OUI.sncf aveva inoltre la necessità di segmentare questi indicatori di soddisfazione in base al canale, al paese, all'attività e alla tipologia della richiesta.



# Le sfide



## Analizzare le performance del Customer Care

Con questi dati Oui.sncf voleva valutare e migliorare il rendimento dei suoi team di assistenza su tutti i canali.

L'azienda necessitava di una visione delle performance del Customer Care molto precisa e analitica.

Solo con questo tipo di analisi infatti è possibile migliorare il servizio clienti, intervenendo su alcuni aspetti e rafforzando le attività di formazione interna. E migliorando il Customer Care, migliora di conseguenza la Customer Satisfaction!

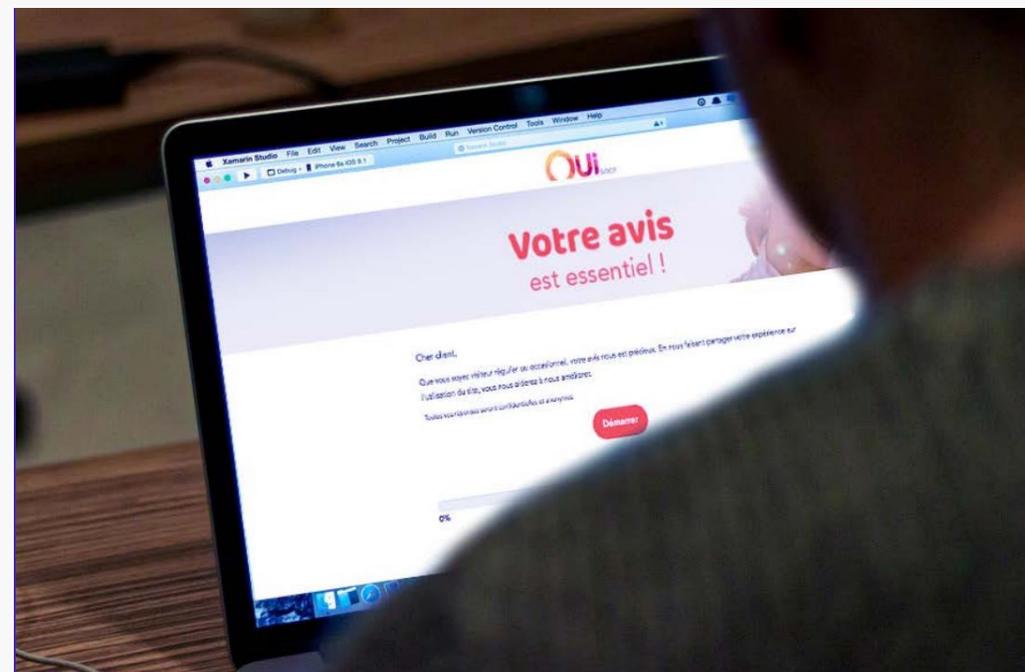


# Le soluzioni

## Questionari post-assistenza smart e integrati

Il giorno dopo la richiesta di assistenza, viene inviato in automatico al cliente un questionario di soddisfazione per email. Si tratta di un questionario breve, personalizzato in base al canale di interazione utilizzato. Ad esempio: Sei soddisfatto della risposta alla tua richiesta su [canale utilizzato]?

Una domanda modello NPS (Net Promoter Score) va a tracciare costantemente il livello di fedeltà della clientela.



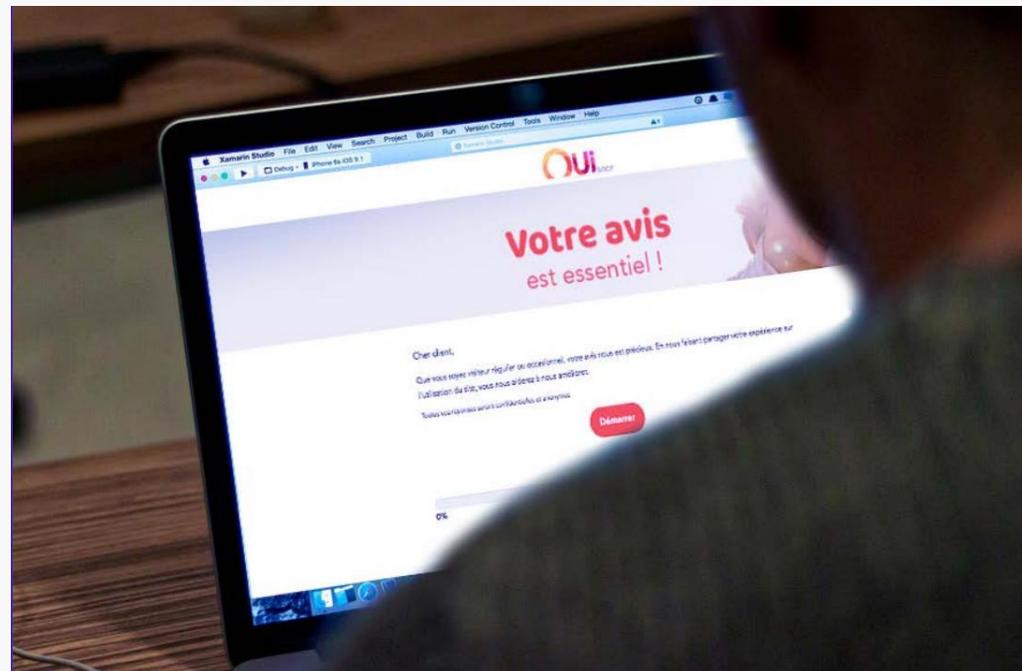
# Le soluzioni

Il questionario si integra con i tool in uso per segmentare dati come:

- Canale di interazione (telefono, sito, email, social media...).
- Paese.
- Attività (vendita, post-vendita, treno, agenzia di viaggi...).
- Tipologia della richiesta.

Inoltre viene tradotto in automatico in base alla lingua del browser usato dall'utente.

Un altro questionario viene proposto ai clienti al loro passaggio sul sito OUI.sncf per misurarne performance ed efficacia.



# Le soluzioni

## Questionari per migliorare il Customer Care

Un altro punto importante è la formazione interna. Ogni membro del servizio clienti è invitato a rispondere regolarmente a dei questionari in lingua inglese per autovalutare il suo livello di assistenza.

I responsabili effettuano un monitoraggio delle risposte per individuare eventuali punti sensibili.

Si tratta di **questionari a scelta multipla** su degli elementi ricorrenti che danno la possibilità di migliorare il Customer Care in situazioni e canali specifici.

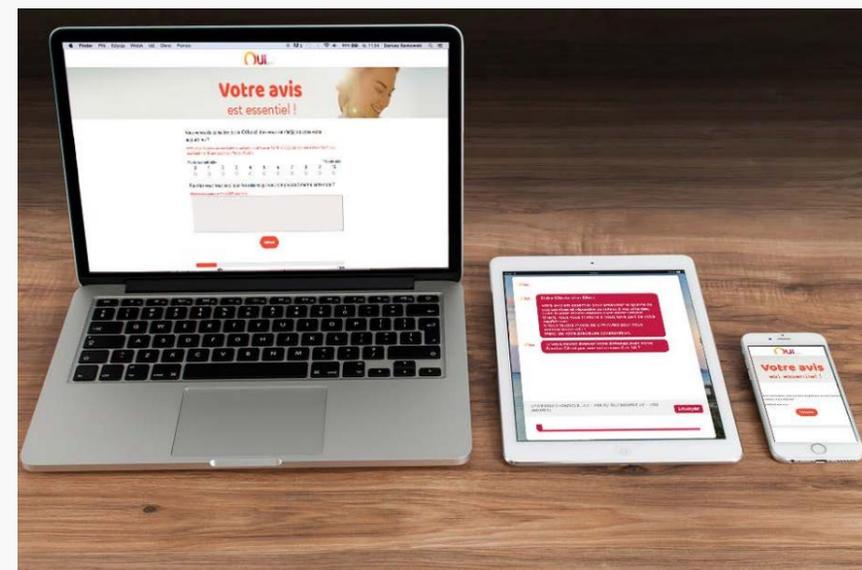


CASE STUDY - OUI.SNCF

# Le soluzioni

Ogni questionario concerne un determinato canale di interazione (social media, telefono, email, chat...).

Un team interno specifico di 10 persone analizza ogni mese più di 50.000 commenti provenienti da tutti i canali per migliorare i servizi di OUI.sncf, la Customer Experience e le funzionalità del sito grazie all'apporto fornito da Skeepers Feedback Management.



# I risultati

- Controllo della Customer Satisfaction.
- Utilizzo della soluzione su tutti i canali e per tutte le lingue.
- Automatizzazione della formazione interna del servizio clienti.
- Invio automatico di rapporti di analisi ai collaboratori.
- Miglioramento della gestione delle richieste dei clienti.

Con Skeepers Feedback Management OUI.sncf ha potuto raccogliere e analizzare la totalità dei feedback dei suoi clienti.

## 80%

**Tasso di risposta**

(media di settore 20%)

## 1,3 milioni

**Di clienti ricontattati**

(grazie ai feedback raccolti)



THE UGC SOLUTION SUITE

# Get real with your customers

[Richiedi una demo](#)

