



Come Voyage Privé migliora la conoscenza dei suoi clienti e la User Experience a livello internazionale

CASE STUDY – VOYAGE PRIVÉ



Il cliente



Voyage Privé è il primo club privato online dedicato al turismo. Offre alla propria clientela (12 milioni di membri) una selezione di proposte per vacanze, soggiorni e fughe di lusso al miglior prezzo possibile.

Un concept unico per proporre agli utenti vacanze esclusive, uniche e personalizzate.

Nell'ottica di un'espansione in nuovi Paesi e per garantire esperienze sempre più personalizzate, il team Voyage Privé cercava una soluzione per arricchire le sue User Personas.

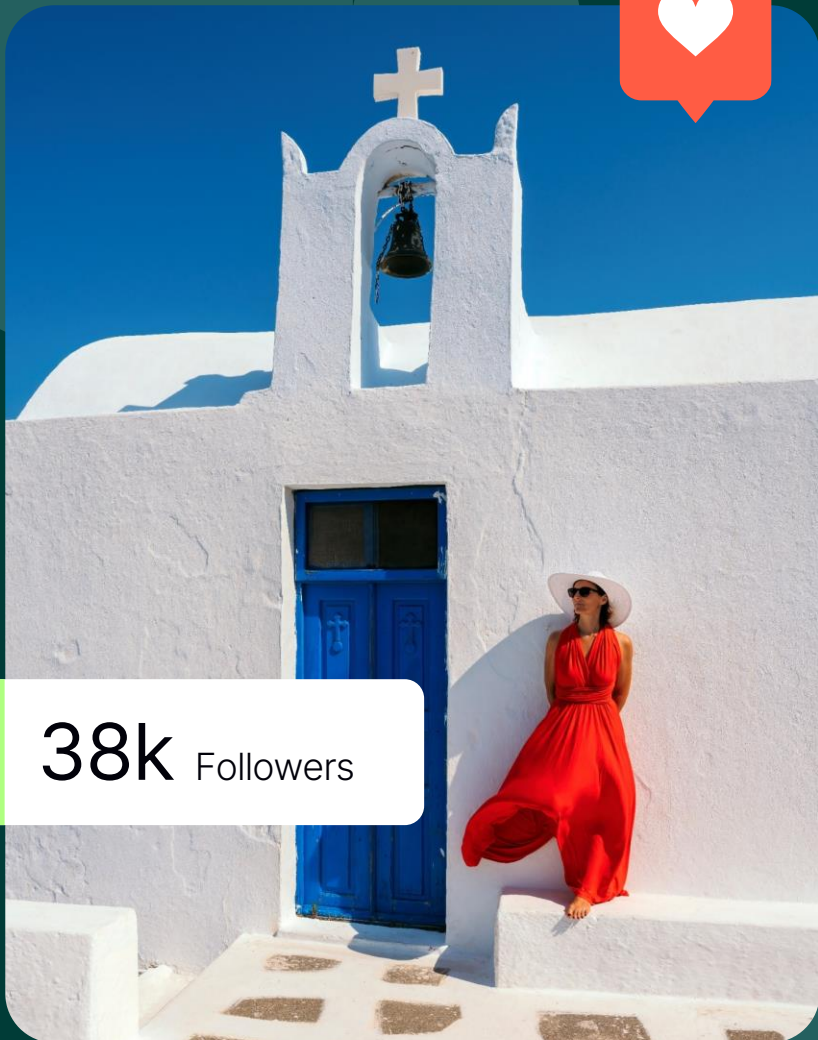
La volontà di ampliare il proprio mercato in maniera efficace ha spinto lo User Experience Team a trovare una piattaforma in grado di migliorare la creazione delle User Personas per pianificare le offerte in modo corretto.

L'azienda, inoltre, era alla ricerca di un tool per l'analisi delle informazioni raccolte in real-time per il nuovo sito.





38k Followers



SETTORE

Viaggi & Tempo libero



SITO WEB

www.voyage-prive.com



CLIENTE SKEEPERS DESDE

2022



PRODOTTI

Feedback Management



Véronique Pochart

Head of Product Management

Abbiamo deciso di lavorare con Feedback Management perché volevamo una soluzione completa per arricchire la Customer Experience. Feedback Management combina le prestazioni con la semplicità di utilizzo quotidiano. In meno di un'ora il nostro team di UX è in grado di lanciare nuove campagne, con facilità di accesso e analisi ai dati raccolti.



Le sfide



Conoscere e analizzare le abitudini dei consumatori nei nuovi Paesi

Tramite la raccolta e l'analisi real-time delle informazioni.

- Voyage Privé voleva **approfondire il background del proprio target** per trovare le migliori offerte da proporre al nuovo pubblico.
- Tramite i feedback, l'azienda mirava a raccogliere le informazioni **necessarie per migliorare i profili clienti** già in suo possesso.
- Questi dati avrebbero permesso di **personalizzare le offerte**, rendendo le proposte di viaggio ancora più esclusive e mirate.



Le sfide



Migliorare la User Experience del sito e comprendere i touchpoints

*«Quando mettiamo in atto progetti complessi per potenziare la nostra **customer experience**, possiamo fare affidamento sull'esperienza dei Customer Success Manager di Sleepers, che hanno sempre buone idee per migliorare le nostre prestazioni!»*

Utilizzando una piattaforma di Feedback Management, Voyage Privé voleva **comprendere e gestire le criticità e i punti di forza** presenti all'interno del proprio sito web.

In questo modo sarebbe stato possibile migliorare l'esperienza utente durante la navigazione e conoscere le reali motivazioni dietro alle azioni effettuate dagli utenti, come **l'abbandono del carrello**, aumentando così le vendite.



Le soluzioni



Monitorare sempre la Customer Experience

Prima di Feedback Management, Voyage Privé presentava nuove proposte per il suo sito web a gruppi di prova per raccogliere feedback e migliorare l'interfaccia.

Grazie alla nostra soluzione, il team di UX ha potuto implementare **campagne di monitoraggio continuo della Customer Experience** per:

- **Ottimizzare** il sito web in tempo reale.
- **Ridurre** i tempi di produzione.
- **Migliorare** la precisione dei feedback.
- **Diminuire** il costo dei feedback.

Già dalla prima campagna, i team hanno apprezzato la qualità e la completezza delle risposte raccolte.

Voyage Privé ha osservato una **diminuzione del 50% dei tempi di produzione**, mantenendo la stessa qualità nell'implementazione!



Le soluzioni

Con chi partirai?

☐ Da solo

☐ Con la mia famiglia e almeno 1 bambino

☐ Con gli amici

☒ In coppia

voyage privé

Per quanto tempo hai pensato a questo viaggio?

Scegli...

Meno di 1 settimana

Da 1 a 2 settimane

1 mese

Da 2 a 3 mesi

Avanti

Costruzione delle User Personas

Per il lancio in un nuovo paese, Voyage Privé prepara una campagna di **customer knowledge** per identificare le abitudini specifiche dei consumatori. Questa consiste in una survey attivata sul sito con un trigger casuale.

L'obiettivo è individuare le **User Personas** specifiche per ogni paese.

Questo feedback aiuta a costruire i diversi profili, consentendo di qualificare meglio i consumatori e le loro abitudini di acquisto.

Questo porta alla **creazione di offerte più specifiche**, all'aumento del carrello medio e della customer satisfaction.



Le soluzioni

Con chi partirai?

☐ Da solo

☐ Con la mia famiglia e almeno 1 bambino

☐ Con gli amici

☒ In coppia

 **voyage privé**

Per quanto tempo hai pensato a questo viaggio?

Scegli...

Meno di 1 settimana

Da 1 a 2 settimane

1 mese

Da 2 a 3 mesi

Avanti

Configurazione fluida e time saving

Durante l'implementazione di nuove campagne, i team di Voyage Privé **sono completamente autonomi**.

È possibile agire su più livelli con survey, ed azioni post-risposta (e-mail alert, aggiornamento CRM).

Voyage Privé conta sul supporto dei Customer Success Manager di Sleepers per suggerimenti e implementazioni future.

Grazie alla totale autonomia e al consiglio dei nostri esperti, Voyage Privé crea le sue campagne **in meno di un'ora**, risparmiando tempo in ogni fase del processo!



Le soluzioni



Integrare le survey in Facebook Messenger

A seguito di una conversazione su Facebook Messenger, è possibile inviare una survey all'interno della chat.

L'obiettivo è duplice:

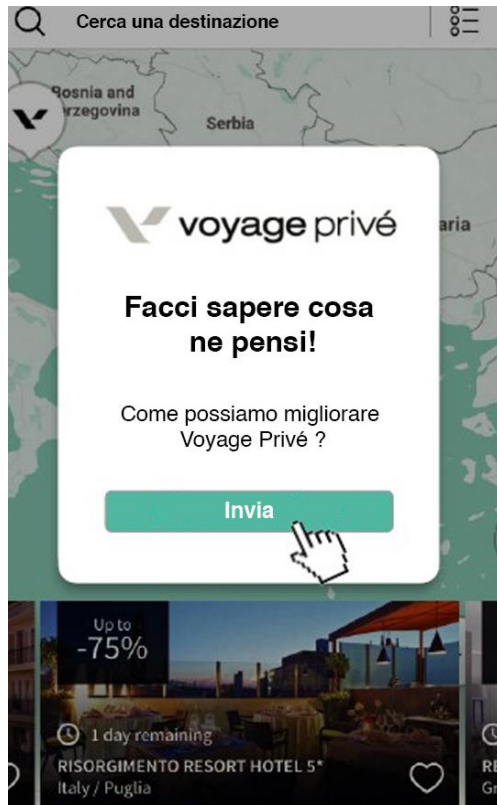
- **Ottenere il tasso di soddisfazione** relativo all'assistenza su su Messenger.
- **Valutare l'efficacia dei canali** tramite cui i clienti vengono contattati e renderli più efficienti.

Gli utenti possono gestire direttamente le proprie preferenze in merito alle notifiche (tramite Messenger o e-mail), semplicemente rispondendo alla relativa domanda.

Infine, questa integrazione consente a Voyage Privé di sondare l'interesse dei clienti sulle ultime funzionalità rilasciate.



Le soluzioni



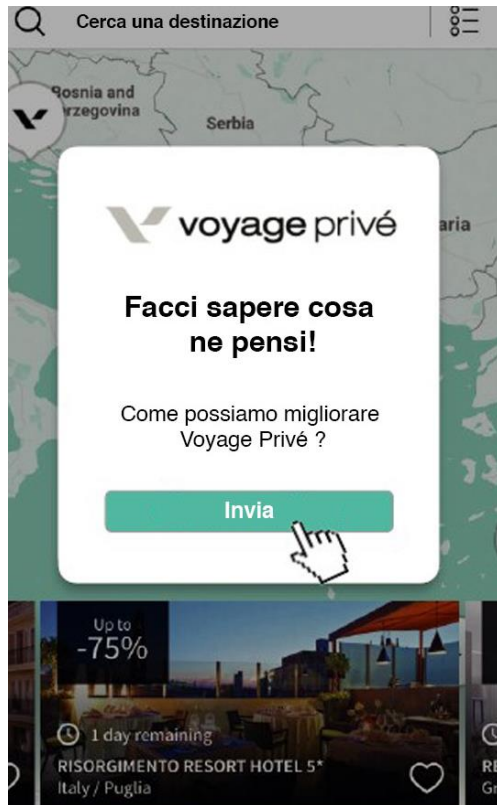
Analisi delle risposte a livello internazionale

Dei tag vengono assegnati alle domande chiave per collegare le risposte alle domande che rientrano nella stessa categoria. Ad esempio, il tag TRAVEL_HABITS viene utilizzato per tutte le domande relative alla frequenza con cui il cliente va in vacanza.

L'obiettivo è **raggruppare per tema le risposte** raccolte da diversi questionari e scritte in diverse lingue (Italia, Regno Unito, Spagna). Questo permette di semplificare l'analisi dei dati raccolti e di creare report statistici personalizzati per l'attività di Voyage Privé.



Le soluzioni



Raccogliere i dati e correggere i bug

Le survey che si attivano in modo automatico sul sito web consentono ai visitatori di inviare all'azienda la propria opinione nel caso in cui, a loro avviso, il sito presenti un problema.

Queste informazioni vengono quindi analizzate dal team UX e trattate in base al loro impatto effettivo sulla navigazione ed esperienza utente lungo l'intero customer journey.



I Risultati

50%

Del tempo risparmiato

Misurando la
Customer Experience

20

Proposte dei clienti

Selezionate per migliorare la
UX del sito nei primi 4 mesi



I Risultati

5.000

Risposte ricevute

(Gruppi campione
online)

10

Implementazioni tecniche

Basate sui feedback dei clienti
nei primi 4 mesi



THE UGC SOLUTION SUITE

Get real with your community

[Richiedi una demo](#)

