



# AI Insights vecko

## La solution et ses fonctionnalités

Vecko améliore les programmes 'VoC' (Voice of the Customer) en dégageant des informations exploitables à partir des médias numériques (avec une précision d'analyse supérieure à 95 %). Les entreprises peuvent ainsi identifier et exploiter le 'pourquoi' profond du feedback NPS et CSAT.

Vue détaillée de tout le parcours du client au moyen d'une analyse sémantique utilisant le Natural Language Processing (NLP) et une analyse de l'intelligence émotionnelle qui comprend l'intégralité des propos sans besoin d'une validation complémentaire.

- Optimisation des processus d'acquisition, d'expérience et de rétention client par l'analyse de la satisfaction de la marque, des produits et des services.
- Analyse et informations détaillées sur l'expérience client en quelques minutes (contre des semaines généralement)
- Suivi de l'ensemble du parcours du client (vs une seule étape).
- Fournitures : analyses thématiques, émotionnelles et des risques (juridique, fraude, perte de clientèle, etc.)
- Reporting Interactive Data Visualization intuitif et convivial
- Protection de la vie privée du client.

## Pour qui?

Entreprises soucieuses de mieux comprendre l'expérience spécifique de leurs clients

### Expertise actuelle :

- Chaînes de magasins, franchises
- Banques, coopératives de crédit
- Commerce électronique
- Institutions financières, assurances

## Cas d'utilisation

- Analyse approfondie du NPS et des enquêtes
- Élaboration de stratégies d'expérience client reposant sur les données
- Anticipation/réduction de la perte de clientèle
- Identification des besoins/tendances émergents
- Élaboration et optimisation d'un programme de fidélisation
- Développement de nouveaux produits

## Avantages

- Automatisation de l'analyse de la voix du client sur le parcours du client
- Cohérence accrue du programme Voice of the Customer
- Analyse rapide de plus de données
- Isolement d'informations exploitables précises
- Fidélisation et CSAT accrues
- Plus grand succès des nouveaux produits
- Appui aux améliorations opérationnelles à l'aide d'informations en temps réel

