

Présentation

KORTEO

UGAP

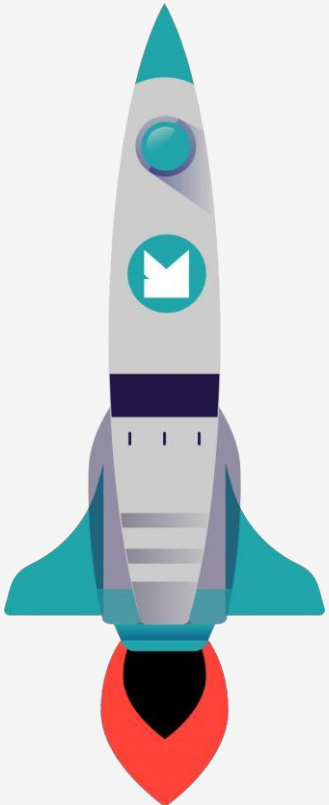


L'IMPORTANCE DU FEEDBACK MANAGEMENT



KORTEO est la solution de feedback management, proposée par Moaï, collaborative et souple. Elle facilite l'appropriation des résultats d'enquêtes pour faire vivre l'expérience clients dans votre entreprise. Accompagné des experts Moaï, vous pourrez ainsi rapidement passer de la mesure de la satisfaction client au partage des résultats et à l'acculturation de vos équipes.

La mesure en temps réel du ressenti client est devenue un incontournable aujourd'hui. Mais déployer une telle démarche peut s'avérer complexe, avec des impacts organisationnels dans toute l'entreprise.



FEEDBACK MANAGEMENT ... DE QUOI PARLE-T-ON ?

**FEEDBACK =
“NOURRIT EN
RETOUR”**



Le terme de feedback management désigne en général l'ensemble des dispositifs qui visent à mesurer la satisfaction et / ou le ressenti du client à la suite d'une interaction (appel support, visite point de vente, prestation, etc.). Les feedbacks collectés peuvent prendre la forme de notes de satisfaction, de scores standardisés (NPS, CES, etc.) ou même d'avis clients destinés à être publiés. Ces feedbacks sont un outil de pilotage de la qualité de la relation / expérience client et un outil de management des équipes "front office".

Source : definitions-marketing.com

ENJEU N°1.

LE PARTAGE DES RÉSULTATS : UNE COMPLEXITÉ À MULTI FACETTES

- **PROFUSION D'INDICATEURS**
 - **NIVEAU HIÉRARCHIQUE**
 - **NIVEAU GÉOGRAPHIQUE**
 - **EVOLUTION TEMPORELLE**



ENJEU N°2.

**FACILITER LA GESTION DES
CONTACTS =
RÉCONCILIER L'OPERATIONNEL
AVEC L'EXPÉRIENCE CLIENTS**



DONNEZ A VOTRE ENTREPRISE LES MOYENS D'EXPLORER LA SATISFACTION DE VOS CLIENTS



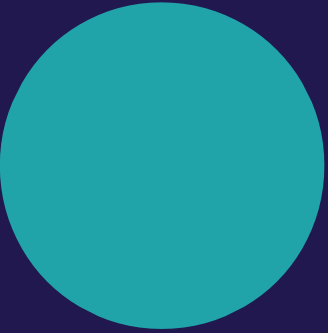
KORTÉO EST UNE APPROCHE SPÉCIALEMENT CONÇUE PAR DES PROFESSIONNELS DE L'EXPÉRIENCE CLIENTS.

UNE APPROCHE DE DÉVELOPPEMENT AU PLUS PRÈS DES ATTENTES UTILISATEURS :

- ① UN PANEL DE RESPONSABLES EXPÉRIENCE CLIENTS CONSULTÉS EN PHASE AMONT DU PROJET.
- ② UNE CONCEPTION PENSÉE PAR DES EXPERTS DE L'EXPÉRIENCE CLIENTS.
- ③ UNE PLATEFORME « DATA SHADOW »



LES 4 INCONTOURNABLES POUR UN DISPOSITIF EFFICACE



1. CONVIVIALITE

Une interface intuitive est une condition *sine qua non* d'appropriation de la démarche. L'accès aux indicateurs doit être simple, fluide et agréable.

3. IMMEDIATETE

La mesure en temps réel permet l'accès à une information immédiate ... mais dense. L'enjeu est alors d'avoir accès à la bonne information au bon moment pour un pilotage efficient de l'expérience client.

2. FLEXIBILITE

Rien n'est figé dans le temps, à fortiori dans l'univers du feedback management. L'adaptation aux besoins évolutifs de mesure de la satisfaction est impérative.

4. OPERATIONNALITE

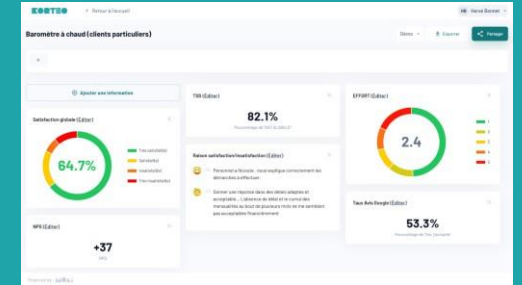
L'accès aux retours clients individuels est un formidable terrain de jeu permettant d'appréhender les attentes clients et apporter des solutions correctives rapidement.



POURQUOI CHOISIR KORTEO ?

Le temps disponible consacré au suivi des KPI's de l'expérience client est souvent limité. L'accès à cette information se doit d'être simple, compréhensible et personnalisée au contexte de l'utilisateur. Nous avons voulu que la création des tableaux de bord, leur filtrage et leur partage soient des fonctionnalités facilement accessibles et rapidement activables.

Simple.



En temps réel.

Le retour clients sont accessibles en temps réel. Ils peuvent être pilotés directement sur la plateforme. L'analyse de ceux-ci devient alors la clé de voute de votre processus d'amélioration continue. C'est de la combinaison de la vision chiffrée et de l'analyse qualitative des remontées clients que naît la puissance du feedback management.

Mise en forme des questionnaires, règle de sollicitation, modalités de présentation des KPI's de l'expérience client, analyse des résultats à posteriori ... A chaque étape de déploiement de la démarche, nos experts, rompus à ces sujets, sont à vos côtés. Un accompagnement qui fait partie intégrante de notre approche.

Un expert inclus.



DONNEZ A VOTRE ENTREPRISE LES MOYENS D'EXPLORER LA SATISFACTION DE VOS CLIENTS

KORTÉO EST UNE APPROCHE SPÉCIALEMENT CONÇUE PAR DES PROFESSIONNELS DE L'EXPÉRIENCE CLIENTS.



Co-construction

Mettre en place une démarche efficace de feedback management ne peut se faire que grâce à la rencontre de deux expertises : celle des collaborateurs de l'organisation qui connaissent / vivent les parcours clients d'une part et nos experts qui maîtrisent toutes les dimensions (techniques et méthodologiques) de la mesure de l'expérience client. Au-delà de la co-construction et de la mise en place, notre approche d'accompagnement est permanente et continue tout au long du déploiement et de la vie du projet.



DONNEZ A VOTRE ENTREPRISE LES MOYENS D'EXPLORER LA SATISFACTION DE VOS CLIENTS

KORTÉO EST UNE APPROCHE SPÉCIALEMENT CONÇUE PAR DES PROFESSIONNELS DE L'EXPÉRIENCE CLIENTS.



Un plan de voyage

Une démarche de feedback management ne consiste pas à mesurer la satisfaction client à tout va, au risque de se perdre. Moaï vous accompagne pour identifier les moments clés du parcours client où la relation doit être optimale et donc mesurée en flux..



DONNEZ A VOTRE ENTREPRISE LES MOYENS D'EXPLORER LA SATISFACTION DE VOS CLIENTS

KORTÉO EST UNE APPROCHE SPÉCIALEMENT CONÇUE PAR DES PROFESSIONNELS DE L'EXPÉRIENCE CLIENTS.



L'expérience client au service de tous

Pour que la démarche soit couronnée de succès, elle doit impérativement diffusée au cœur de l'entreprise, auprès de toutes les parties prenantes (pas uniquement le management du front office). Pour faciliter cela, l'approche tarifaire de notre solution n'est pas dépendante du nombre d'utilisateurs ou de la volumétrie de tableaux de bord mis en place.





EN QUOI KORTEO EST DIFFÉRENT DES AUTRES PLATEFORMES ?

KORTEO N'EST PAS UNE PLATEFORME
MAIS UNE SOLUTION :

Un accompagnement par un Consultant étude intégré

Pas de limitation en nombre de questions

Pas de limitation en nombre de tableaux de bord générés

Pas de limitation en nombre d'utilisateurs

Une personnalisation des mises en forme des questionnaires et des mails

Possibilité de reprise des historiques de vos anciens dispositifs

Une connexion à votre CRM via des flux sécurisés automatisés ou une API de connexion *(en option)*

LES QUESTIONS LES PLUS FRÉQUENTES

Comment a été conçu KORTEO ?

Alors que la plupart des plateformes de feedback management ont été développées par des start-up ou des équipes d'informaticiens, nous avons pris le parti de renverser la problématique. En amont des développements, un panel de Responsables de l'expérience client, dans des secteurs d'activité diversifiés, a été consulté.

Clément – Product Manager KORTEO



Comment sont sécurisées mes données ?

La globalité de la démarche est évidemment RGPD compatible. Echanges de données via des API ou des serveurs sécurisés, cryptage des données nominatives, accès aux données uniquement sur délégation de l'Administrateur, via magic link sont autant des réponses à l'enjeu de sécurisation que nous avons implémentées dans KORTEO.

Denis – Lead Dev KORTEO



LES QUESTIONS LES PLUS FRÉQUENTES

Comment se concrétise l'accompagnement de Moaï ?

KORTEO n'est pas une solution exogène, c'est une approche intégrée à l'offre de service Moaï, donc qui s'appuie sur la proximité et l'accessibilité des experts Moaï. Notre objectif : que nos clients que nous accompagnons deviennent de véritables « tour-opérateurs » de l'expérience client, invitant toutes les composantes de l'organisation à embarquer dans ce formidable voyage.

Philippe – Product Manager KORTEO



Combien de temps faut-il pour déployer Korteo ?

Si une démarche d'enquête à chaud existe déjà, une bascule du dispositif vers KORTEO peut se faire en 6 à 8 semaines maximum. S'il est nécessaire en amont de cartographier le parcours client, définir les moments de vérité et élaborer les process de déclenchement des enquêtes, un délai habituel de mise en œuvre de 4 à 6 mois est à envisager.

Hervé – Sponsor KORTEO



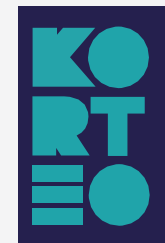
LES QUESTIONS LES PLUS FRÉQUENTES

La reprise d'historique est-elle possible ?

OUI, c'est une prestation possible (souhaitable) permettant d'intégrer les résultats collectés en amont de KORTEO. Des fichiers à plat au niveau individuel (répondants) seront demandés (fichier de type .csv, .txt, voire .xls) ou format EDI (.xml, .sss). Seule contrainte : qu'un certain nombre d'indicateurs soient toujours présents dans le nouveau questionnaire.

Est-il possible de connecter KORTEO à mon CRM ?

Oui, le déversement des informations collectées pour alimenter KORTEO peut se faire vers votre CRM. Plusieurs modes de connexion sont possibles : transmission de fichier à plats, connexion vers l'API de votre CRM, utilisation de l'API KORTEO.



A full-page background image showing two astronauts in white space suits standing on a rocky, sandy Martian surface. They are looking out from a cave-like opening towards a bright sun on the horizon. The Earth is visible in the dark sky above. A large white circle is superimposed in the center, containing the KORTEO logo.

KORTEO

BÉNÉDICTE MADELENEAU
b.madeleneau@moai-etudes.fr

06 32 18 87 59

MOAI
DATA • ÉTUDES • CONSEIL