



## viavoo. La satisfaction client 2.0

*Edite et commercialise un logiciel SaaS d'analyse temps réel et multicanal des feedbacks clients.*

**C**réée début 2009, viavoo propose aux entreprises sa suite logicielle viavoo Smarter Feedbacks, commercialisée depuis l'été 2010 et déjà adoptée par plus de 10 clients, souvent leader de leur secteur et primés pour la qualité de leur relation client (voyages-sncf.com, Bouygues Telecom, Cdiscount, vente-privee.com,...). Le positionnement de viavoo est unique sur le marché, grâce à l'analyse intégralement automatique du verbatim client, sans aucune intervention humaine, sur l'ensemble des canaux d'interaction client (email, dialogue chat ou agent virtuel, enquête, blog, forum, réseaux sociaux). Distribuée en mode SaaS (Software as a Service), la solution viavoo apporte une visibilité totale de l'expérience client et de la réputation de la marque, une efficacité nouvelle dans la relation client multicanal, enfin une réactivité accrue face aux événements sur le parcours client et au buzz négatif sur la toile. « Il y a quelques années, le client mécontent n'avait à sa disposition qu'un téléphone et une lettre de réclamation pour exprimer son insatisfaction. » note Thierry Desforges. « Avec la multiplication des canaux d'interaction, puis l'avènement des réseaux sociaux, le pouvoir de nuisance d'un client mécontent est tel que la satisfaction client prend une ampleur toute différente. Ceci d'autant plus quand les propos exprimés sur Internet restent indéfiniment archivés par les moteurs de recherche. » Dans ce tsunami de messages, identifier l'information pertinente est un véritable challenge. L'idée a été de proposer aux entreprises une plate-forme d'analyse automatique du verbatim client qui soit capable d'un résultat proche de la compréhension humaine, opérant sur l'ensemble des canaux textuels. Le pari est tenu et donne à la solution un caractère unique.

### Comment ça marche ?

Le hub multicanal viavoo permet de centraliser tous les feedbacks clients, quelque soit leur canal d'origine, et libère les utilisateurs de la fastidieuse recherche et identification

manuelles des contenus à collecter sur le web et les réseaux sociaux. L'analyse du verbatim procède d'un modèle sémantique et linguistique de nouvelle génération, qui travaille au niveau de la phrase, et non par mots-clés. En une fraction de seconde, viavoo extrait du verbatim les situations vécues tout au long du parcours client, les produits, lieux, marques et concurrents cités. De plus, la solution mesure la satisfaction du client, positive ou négative, avec l'analyse automatique du sentiment et des opinions exprimés, détecte les intentions (d'achat ou de litige, par exemple) et identifie des risques (en particulier l'attrition). La technologie viavoo marque une avancée décisive dans la compréhension automatique du verbatim client. La restitution est immédiate et exploitée dans des modules fonctionnels répondant à différents usages : viavoo Feedback Analytics, pour l'écoute de la « Voix du client » et la gestion de l'expérience client, viavoo Community Manager, pour engager et gérer les conversations sur le web social. A l'automne 2011, viavoo complète son offre avec le module « Buzz Monitoring », conçu pour détecter automatiquement la citation des marques dans les articles, les posts et les statuts au-delà de la liste prédéfinie de sites où collecter les verbatim clients. Enfin, viavoo annonce pour la fin de l'année un module d'analyse concurrentielle qui permettra aux entreprises de réaliser par elles-mêmes des bench sectoriels sur les contenus du web. En 2012, viavoo prévoit d'ajouter le multilinguisme, pour répondre aux besoins de ses clients internationaux et adresser de nouveaux marchés. ■

Thierry Desforges, 43 ans, a plus de 15 ans d'expérience dans l'univers des technologies de l'information et des solutions de « content management ». Il est diplômé de l'Institut National des Télécommunications (INT) et d'un Master Recherche de l'école doctorale de l'IAE de Paris. En 2009, fort de son expérience des technologies de text-mining et du web 2.0 il crée la société viavoo, éditeur d'une solution logicielle SaaS d'analyse temps réel et multicanal des feedbacks clients.