

Communiqué de presse  
Le 7 mars 2017

## Dictanova et Arvato co-construisent une solution de management de la relation client à partir de l'analyse sémantique des verbatims consommateurs

[Dictanova](#), éditeur d'un logiciel d'analyse sémantique de la voix du client, et [Arvato](#), leader européen des dispositifs relationnels, ont co-construit un véritable outil de management de la relation client à partir de l'analyse sémantique des verbatims consommateurs.

### Les avis clients au cœur de la motivation

Après chaque contact avec la marque, le consommateur reçoit une enquête par email l'invitant à évaluer la qualité de la réponse apportée. Le client donne une note sur 4 qu'il complète par un commentaire libre. Pas moins de 10 000 commentaires (verbatims) ont ainsi été recueillis chaque mois lors du pilote pour un opérateur énergétique.

« *La culture client est très importante pour Arvato* », assure Stéphane Derly, en charge de l'innovation et du portefeuille de solutions CRM au sein d'Arvato. « *De ce fait, nous suivons de très près les indicateurs de satisfaction. La note moyenne, indicateur froid, n'est plus suffisante. Le verbatim est humain, vivant, incontestable. Rien de tel qu'un remerciement chaleureux de la part d'un client pour booster des équipes !* »

### Les posters de verbatims : une solution simple pour un impact fort

Le nouveau module développé par Dictanova au sein de sa plateforme d'analyse sémantique est basé sur un principe simple : chaque semaine, on accède à la liste des messages clients les plus motivants sur son périmètre d'activités. En un clic, il est possible de choisir quelques verbatims et d'imprimer un poster les reprenant, avec les informations contextuelles (note de satisfaction, etc.).



## Un service co-construit à forte valeur ajoutée

La conception de ce module a été réalisée en étroite collaboration entre les équipes Arvato et Dictanova. Des ateliers de travail ont été organisés et les retours des utilisateurs ont été pris en compte.

*« Dictanova a été force de proposition pour répondre à nos enjeux : nous avons apprécié cette démarche de co-construction », se réjouit Stéphane Derly.*

*« Nos algorithmes se chargent de détecter les messages motivants en fonction des mots utilisés, du contexte et de la tonalité. Une couche de machine learning permet au système d'apprendre en permanence quels sont les verbatims les plus intéressants, et ainsi d'améliorer le modèle. »* témoigne Fabien Poulard, Fondateur de Dictanova.

Cette solution d'animation des équipes a déjà été présentée à quelques-uns des clients de Dictanova. Tous ont été séduits, notamment dans le secteur du retail.

### A propos de Dictanova

Fondée en 2011 par Fabien Poulard, Dictanova propose un logiciel SaaS dédié à l'analyse des verbatims clients tels que les commentaires libres issus des enquêtes de satisfaction.

Ce logiciel, qui s'appuie sur des algorithmes d'analyse sémantique, permet aux entreprises de transformer tous ces verbatims en informations tangibles, afin de mettre en perspective ce que disent leurs clients et leur niveau de satisfaction.

<http://www.dictanova.com/>

### A propos d'Arvato

Véritable force conseil, Arvato développe des stratégies marketing et des solutions sur mesure pour des relations plus fluides, plus riches et plus humaines. Ses équipes d'experts métiers (CRM, SCM, digital marketing, services financiers) s'appuient sur des spécialistes sectoriels et opérationnels pour offrir aux marques un marketing client performant. Fort de sa puissance opérationnelle, Arvato intervient à chaque étape du parcours client pour créer de la valeur et ainsi développer significativement le chiffre d'affaires de ses clients.

Arvato appartient à Bertelsmann, premier groupe de média et services en Europe. Présent dans 40 pays, dont 22 en Europe, Arvato réunit 70 000 collaborateurs dans le monde et réalise en 2015 un CA de 4,8 milliards d'euros, dont 408 millions d'euros en France.

Plus d'informations sur [www.arvato.fr](http://www.arvato.fr)

### Contact Presse Dictanova

Aressy RP

Laura Le Bourdonnec

[l.lebourdonnec@aressy-rp.com](mailto:l.lebourdonnec@aressy-rp.com)

Tél : 01 85 76 12 08 | 06 20 66 23 58

### Contact Presse Arvato

Grégory KRUMM

Directeur de la Communication

[gregory.krumm@arvato.fr](mailto:gregory.krumm@arvato.fr)

Tél : 03 21 74 88 39