



# Rassembler l'interne autour d'un outil commun collaboratif d'amélioration de l'expérience client

#VERBATIM #COMMUNICATION #PLATEFORME #BVA-CX-INSIGHTS #KPI #CXACHAUD



**Mathilde DERRAMOND**  
Mathilde.derramond@bva-group.com

## Les enjeux ?

### Engager les collaborateurs autour de la culture client

Il s'agit pour les opérateurs de transports de faire adhérer et d'engager le plus grand nombre de collaborateurs en facilitant en interne l'accès à la Voix du client

Pour cela, ils souhaitent mettre en place un nouvel outil impactant de pilotage de la CX : mesurer et communiquer les efforts faits

Ainsi le projet permettra de valoriser et de communiquer le savoir faire des opérateurs

## La solution BVA ?

### La plateforme BVA CX-INSIGHTS

Une plateforme qui permet d'agréger, de centraliser et de diffuser les résultats des mesures de satisfaction couvrant l'ensemble des métiers : digital, opérationnel, relation humaine, entretien, matériel roulant, équipement des stations,....



# Rassembler l'interne autour d'un outil commun collaboratif d'amélioration de l'expérience client

#VERBATIM #COMMUNICATION #PLATEFORME #BVA-CX-INSIGHTS #KPI #CXACHAUD

## La démarche mise en place ?

### Agilité de la collecte à la restitution des résultats

- La définition de la méthodologie d'enquête (face à face, QR code, Web,...) et des KPI
- Des ateliers collaboratifs pour définir les livrables : quel résultat, pour quelle utilisation, à quelle fréquence,...
- La construction d'une interface digitale personnalisée sur BVA-CX-Insights

## Les résultats obtenus ?

### L'animation en interne des équipes grâce à la Voix du Client

- La centralisation de tous les indicateurs de satisfaction à chaud permet aux opérationnels de réagir le plus vite possible et d'animer leurs équipes au quotidien avec la voix du client.
- Les verbatim client, codifiés selon le sentiment et la thématique, sont diffusés en temps réel aux équipes
- Tous les salariés ont accès à la plateforme, du CODIR aux opérationnels

