Glanceable. x FNAC DARTY

ÉTUDE DE CAS · RETAIL · MARKETPLACE

Fnac Darty, réclamations divisées par 4 et NPS x2 grâce à l'IA Voix du Client

En analysant 600 000 conversations par mois, l'équipe CX de la marketplace Fnac Darty repère désormais les vendeurs à risque dès le lendemain, avant toute réclamation, et agit sous 48 heures.

AVANT → AUJOURD'HUI

Quelques centaines de verbatims classés à la main chaque lundi	Environ 5 jours par mois d'analyse manuelle	Variations de NPS inexplicables par vendeur ou catégorie	Alertes critiques invisibles, sans réclamation ni appel
600 000 conversations analysées par mois	Moins d'1 jour, réinvesti dans le coaching des vendeurs	Variations analysées en 3 clics	Alertes J+1 avant la réclamation

Le défi : un NPS illisible et des signaux critiques invisibles

Sur sa marketplace, Fnac Darty ne gère ni la logistique ni le SAV : plus de 3 000 vendeurs partenaires s'en chargent. Quand une livraison rate, c'est pourtant Fnac Darty que le client blâme en premier.

Le pilotage reposait sur quelques KPI. Chaque lundi, deux personnes classifiaient à la main des centaines de verbatims, avec les biais que cela implique, et les variations de NPS restaient inexplicables. Les 600 000 conversations mensuelles avec les clients et les vendeurs n'étaient pas analysées : vendeurs fantômes et remboursements hors plateforme passaient inaperçus.

CLIENT
Fnac Darty

SECTEUR
Retail, marketplace e-commerce

ÉQUIPE
Marketplace Performance & CX

ÉCHELLE
Plus de 3 000 vendeurs partenaires

SOURCES ANALYSÉES
Verbatims NPS, avis clients sur les vendeurs, 600 000 conversations par mois

"

On mesurait nos marchands sur des KPI quantitatifs. Ce qui manquait, c'était la voix du client.

Bilel Raouli
Head of Marketplace Performance & CX, Fnac Darty

Glanceable aide les entreprises à piloter la Voix du Client à grande échelle : structuration de données non structurées, analyse multi-canaux, et automatisation orientée action.

Glanceable. x FNAC DARTY

La solution : un workflow de 6 agents IA, où une personne décide

Le POC lancé en 2022 a été rentabilisé en 3 mois, et la plateforme complète est en production depuis 2024. L'équipe croise désormais trois sources : les verbatims NPS (note et commentaire), les avis clients sur les vendeurs et 600 000 conversations par mois.

Depuis septembre 2025, un workflow quotidien de 6 agents IA, dont « Charlie », évalue chaque vendeur (risque low, medium ou high), descend au niveau de la commande pour expliquer les irritants et propose des recommandations concrètes, comme un plan lancé en 48 h. Un principe n'a pas bougé : l'IA construit le dossier, une personne décide. Chaque suspension de vendeur est validée lors de la revue du mercredi.

CHIFFRES CLÉS

÷4	réclamations
x2	NPS marketplace
600K	conversations analysées par mois
J+1	alertes sur les vendeurs à risque

Les résultats

Réclamations divisées par 4

Un résultat mesuré depuis la mise en production.

NPS marketplace multiplié par 2

À partir d'un niveau déjà parmi les meilleurs du e-commerce. Les variations sont désormais expliquées semaine après semaine.

Des alertes dès le lendemain

Les échanges de la veille sont analysés pour repérer les vendeurs à risque, fraude et vendeurs fantômes compris, avant toute réclamation.

Moins d'1 jour d'analyse manuelle par mois

Contre environ 5 jours auparavant. Ce temps est réinvesti dans le coaching des vendeurs, avec une action corrective sous 48 h.

CE QUE LE QUALITATIF A RÉVÉLÉ

Un vendeur affichait un excellent NPS, sans aucun signal quantitatif. L'analyse des conversations a pourtant révélé qu'il répondait aux clients français en anglais et en allemand, en infraction avec les règles de la marketplace. Le correctif est parti sous 48 h.

Voyez Glanceable sur vos données

Nous intégrons un échantillon de vos feedbacks réels avant la démo.

Demander une démo →