Glanceable. x MISTER AUTO

ÉTUDE DE CAS · E-COMMERCE · AUTOMOBILE

Mister Auto : +2 points de NPS en 2 ans grâce à la Voix du Client + IA

En s'appuyant sur des feedbacks multilingues et multi-marchés, Mister Auto explique désormais les variations de son NPS par département, et chaque équipe pilote ses propres irritants.

AVANT → AUJOURD'HUI

NPS suivi comme un score global	Verbatims multilingues inexploitables à grande échelle	Voix du client cantonnée à l'équipe CX	Insights packaging jamais remontés aux bonnes équipes
Variations expliquées par département	**NPS et avis analysés sur tous les marchés, en plusieurs langues**	**31 licences réparties dans les départements**	**Irritant packaging quantifié et présenté en CODIR**

Le défi : un NPS trop macro pour que chaque équipe puisse agir

Mister Auto, filiale du groupe Stellantis, est l'un des leaders européens de la pièce automobile en ligne, pour les particuliers comme les professionnels. Ici, la satisfaction est stratégique : si la bonne pièce n'arrive pas à temps, la voiture reste immobilisée.

Audrey Daloz, Head of Customer Voice et Stellantis Synergies, pilote la collecte des feedbacks à l'échelle européenne. Le NPS était suivi comme un score global, sans explication des variations par catégorie, transporteur ou marché, et les verbatims multilingues restaient inexploitables à grande échelle.

CLIENT

Mister Auto, filiale du groupe Stellantis

SECTEUR

Pièces automobiles en ligne

ÉQUIPE

Customer Voice & Stellantis Synergies

MARCHÉS

Tous les marchés européens et les DROM

SOURCES ANALYSÉES

NPS (note et verbatim), avis site et produits, feedbacks service client et réclamations

> "Nous sommes passés d'une analyse ponctuelle des verbatims à une responsabilisation des équipes : chaque département pilote désormais ses propres irritants.



Audrey Daloz
Head of Customer Voice & Stellantis Synergies, Mister Auto

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 MISTER AUTO

La solution : une gouvernance CX transverse, déployée par département

Mister Auto structure et croise le NPS multilingue et multi-marchés (note et verbatim), les avis site et produits, l'expérience de marque, ainsi que les feedbacks du service client et les réclamations.

La gouvernance CX transverse est déployée par département : logistique, produit, service client, front et UX, pricing. Une granularité fine est obtenue grâce à la métadonnée commandes intégrée, et chaque département pilote ses propres irritants. Les 31 licences Glanceable sont réparties dans tous les départements contributeurs à l'expérience client.

CHIFFRES CLÉS

+2	points de NPS en 2 ans
-10%	remboursements pour incompatibilité véhicule
31	licences déployées

Les résultats

+2 points de NPS sur une base déjà élevée

Gagnés en 2 ans, à partir d'un niveau déjà bon.

Des dashboards dédiés par silo

Chaque département suit ses propres indicateurs et pilote ses irritants.

Un irritant packaging quantifié

L'irritant a été chiffré, puis présenté en CODIR.

Des variations de NPS expliquées par département

Les écarts du score global sont désormais expliqués département par département.

> "Cela transforme notre perception : nos clients ne sont plus des données derrière un écran, mais des personnes bien réelles.



Audrey Daloz
Head of Customer Voice & Stellantis Synergies, Mister Auto

Voyez Glanceable sur vos données

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

Demander une démo →