Glanceable. x fortuneo BANQUE

ÉTUDE DE CAS · BANQUE EN LIGNE

Fortuneo : de la donnée brute à la décision structurée

Fortuneo centralise ses feedbacks multicanaux en une source de vérité commune, et ses équipes en tirent des enseignements opérationnels pour alimenter la roadmap produit.

AVANT → AUJOURD'HUI

Signaux ponctuels et problèmes structurels difficiles à distinguer	Données interprétées différemment selon les équipes	Sources hétérogènes : app, Trustpilot, e-mails, appels, chat	Une vision à aligner entre opérationnels et management
Irritants prioritaires identifiés par segment	**Une lecture homogène pour toutes les équipes**	**Une source de vérité commune**	**Adoption large, de la direction aux opérationnels**

Le défi : rendre la Voix du Client exploitable à l'échelle de l'organisation

Fortuneo est une banque en ligne française avec une forte maturité sur la satisfaction client et le pilotage de l'expérience. Les équipes collectent déjà un volume important de feedbacks : enquêtes, verbatims, avis publics (App Store, Trustpilot, Avis Vérifiés).

L'enjeu : rendre la Voix du Client exploitable de manière fiable, structurée et partageable. Il fallait distinguer les signaux ponctuels des problèmes structurels dans un volume massif de feedbacks multicanaux, partager une lecture commune entre équipes opérationnelles et management, et centraliser des sources hétérogènes sans perdre la granularité par segment.

CLIENT
Fortuneo

SECTEUR
Banque en ligne

ÉQUIPE
Expérience Utilisateur

HORIZON
Roadmap produit sur 1, 2, 3 et 5 ans

SOURCES ANALYSÉES
Avis publics (App Store, Trustpilot, Avis Vérifiés), enquêtes et verbatims e-mail, résumés d'appels et chat

"

Cette capacité de centraliser les données permet d'avoir une vision 360 du retour de nos clients.



David Amsellem
Responsable Expérience Utilisateur, Fortuneo

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 fortuneo BANQUE

La solution : une source de vérité commune pour tous les feedbacks

Fortuneo centralise ses feedbacks en une source de vérité commune : avis publics (App Store, Trustpilot, Avis Vérifiés), enquêtes de satisfaction et verbatims e-mail, résumés d'appels et chat (support).

Les retours sont structurés automatiquement en thématiques exploitables : motifs d'insatisfaction et attentes clients, signaux émergents suivis dans le temps, irritants prioritaires identifiés par segment.

REPÈRES

3	familles de sources centralisées (avis publics, enquêtes, appels et chat)
1	source de vérité commune

Les résultats

Une lecture homogène pour toutes les équipes

Les équipes opérationnelles et le management partagent la même lecture.

La Voix du Client au cœur de la roadmap produit

Les enseignements alimentent la roadmap sur 1, 2, 3 et 5 ans.

Un déploiement rapide

Une réactivité du support saluée par le client, avec des réponses dans la journée.

Une adoption large

De la direction aux opérationnels.

> "La réactivité de l'équipe Glanceable a été exceptionnelle : des réponses dans la journée, qui ont permis de prendre les bonnes décisions dans des situations délicates.



David Amsellem
Responsable Expérience Utilisateur, Fortuneo

Voyez Glanceable sur vos données

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

Demander une démo →