

RÉVOLUTIONNEZ LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENT AVEC LA CLASSIFICATION AUTOMATIQUE DES MESSAGES !



Dans un monde où les entreprises sont confrontées à un afflux constant de réclamations et d'avis clients, il est essentiel de trouver des moyens efficaces pour accélérer et automatiser leur traitement. C'est là que la classification automatique des e-mails ou messages entrants des consommateurs entre en jeu. Grâce à cette technologie avancée, les entreprises peuvent désormais analyser et trier automatiquement les réclamations selon leurs thématiques, optimisant ainsi leurs processus de réponse et améliorant l'expérience client globale.

Contexte

Avec l'émergence de nouveaux canaux de feedback, les entreprises se retrouvent submergées par une masse considérable de réclamations et d'avis client.

Ces retours peuvent couvrir un large éventail de sujets, tels que les paiements, les livraisons, la qualité des produits ou encore le service client.

Il devient crucial de pouvoir classifier ces avis entrants afin de les diriger vers les bonnes équipes chargées de leur traitement.

Méthodologie

La première étape consiste à **labelliser un grand nombre de réclamations et d'avis client en les associant à leurs thématiques correspondantes.**

Cette tâche peut être assistée par des outils informatiques qui génèrent des labels proposés, ensuite corrigés si nécessaire par des experts métier.

1

2

Ensuite, **des algorithmes prédictifs sont utilisés pour traiter et classer automatiquement de nouveaux verbatims dans les catégories appropriées.**



OBJECTIF

L'objectif principal est de **développer un processus automatique et efficient** pour gérer ce flux d'informations en volume.

Il s'agit de **classifier les réclamations et les avis client selon leurs thématiques spécifiques**, permettant ainsi une répartition plus précise des tâches et une meilleure prise en charge des retours clients.

Bénéfices

L'adoption de la classification automatique des messages offre de nombreux avantages. Tout d'abord, elle permet de réaliser **des économies significatives en termes de travail humain** et de temps de lecture des avis initiaux par un personnel non spécialisé. En dirigeant rapidement les réclamations vers les services compétents, les entreprises peuvent traiter de très gros volumes de retours client dans des délais extrêmement courts, **améliorant ainsi l'expérience client** ressentie et **renforçant la satisfaction globale**.

De plus on associe souvent l'envoi des avis/email pour traitement au service concerné avec les infos suivantes : thématique de l'avis, des mots clés et parfois d'une proposition de réponse à valider et à compléter par l'agent en charge de la réponse.

Principales difficultés

La qualité de la labellisation initiale joue un rôle essentiel dans la réussite du processus. Il est nécessaire de disposer d'un volume suffisant d'échantillons de qualité, étiquetés par des experts métier.

De plus, il est important de **surveiller attentivement l'affectation des verbatims à leurs thématiques par les algorithmes** afin de garantir une classification précise et fiable.

La classification automatique des e-mails et messages entrants représente une avancée majeure dans le domaine du traitement des réclamations client.

En automatisant ce processus complexe, les entreprises peuvent **optimiser leur efficacité opérationnelle, offrir des réponses plus rapides et précises aux clients, et améliorer leur image de marque**. En adoptant cette approche innovante, vous êtes sur la voie de l'excellence en matière de gestion des réclamations et de satisfaction client.

N'hésitez pas à nous contacter pour la mise en place d'une classification automatique des réclamations ou pour toute problématique NLP : contact@aid.fr