



Enrichissez votre **connaissance client**  
grâce aux **questionnaires intelligents !**

# Les nouveaux défis de la connaissance client

**44%** des entreprises  
n'ont pas les données clients nécessaires  
pour cibler leurs opérations marketing



Multiplication des points de contact  
Clients avec des besoins tous différents  
Clients qui exigent un support instantané



Besoin crucial  
de connaître  
ses clients



Être présent  
sur tous les points de  
contact



Personnaliser  
le marketing  
au maximum



Faire preuve  
d'une réactivité  
optimale

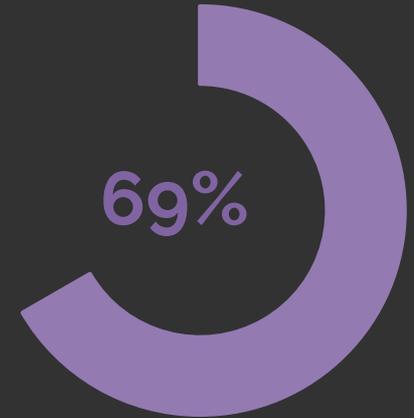
# Connaître ses clients, c'est **augmenter ses ventes** !

**7x**

7x moins coûteux de vendre  
à un client existant que d'en  
acquérir un nouveau

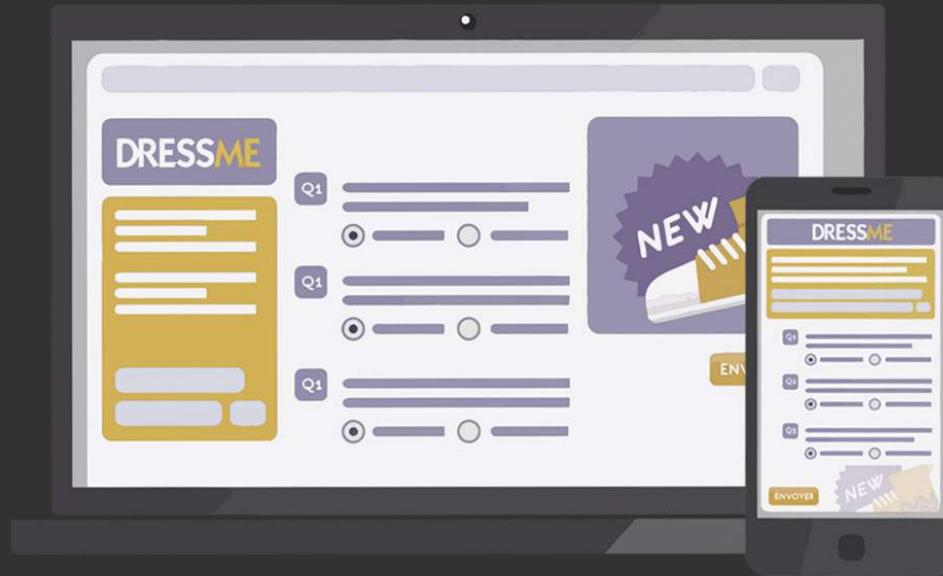


60% de profits  
supplémentaires  
en investissant dans  
l'expérience client



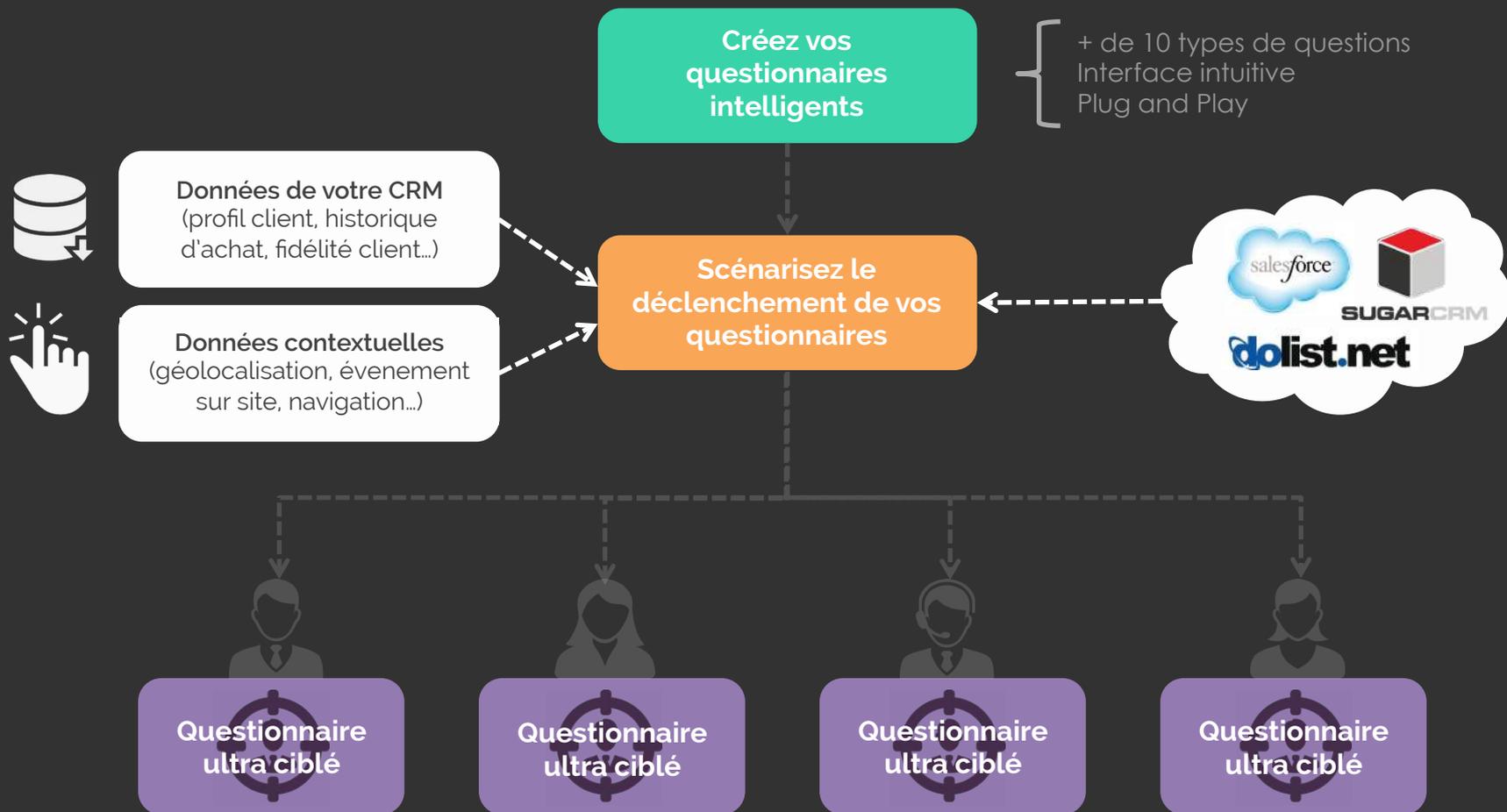
69% de vos clients  
attendent des offres  
personnalisées pour  
acheter

Avec MyFeelBack, connaître ses clients,  
n'a jamais été aussi simple



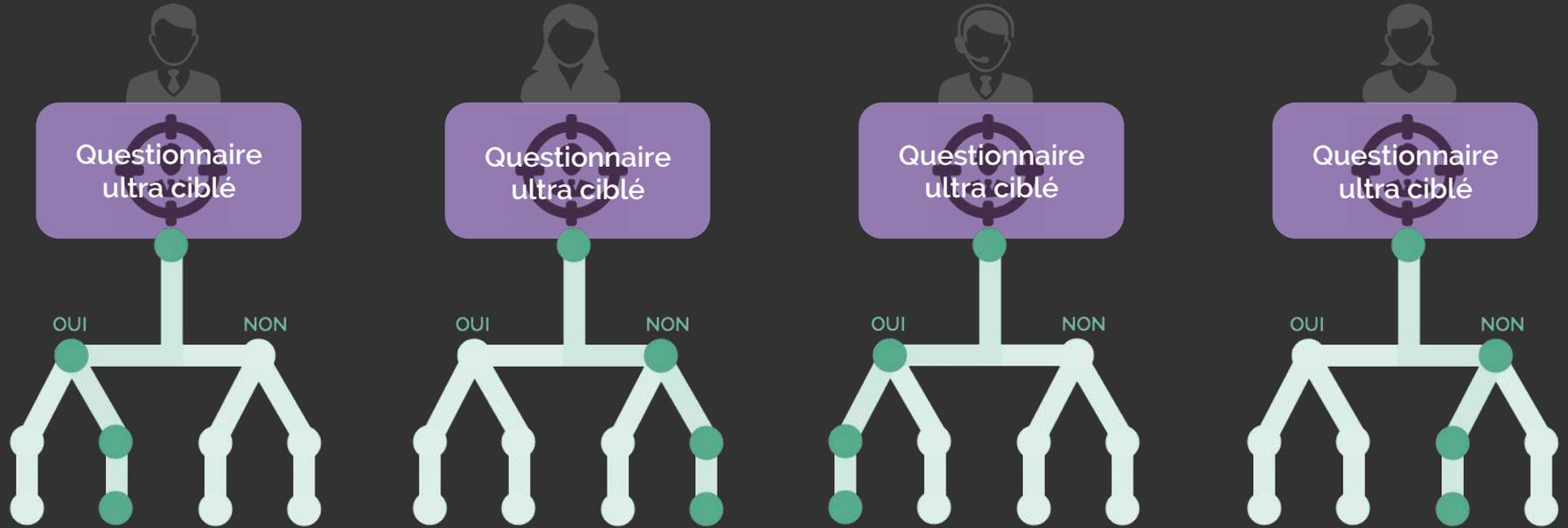
Enrichissez votre connaissance client grâce aux questionnaires intelligents !

# Déclenchez le bon questionnaire à la bonne personne et au bon moment



# Intelligence pendant le questionnaire :

Votre questionnaire s'adapte en temps réel



Les questions s'adaptent en fonction de multiples critères  
Profil client, Géolocalisation, Données contextuelles...

# Transformez les données clients en actions intelligentes

Déclenchez automatiquement des actions ciblées en fonction des réponses collectées



E-mailing marketing ciblé / Alerte E-mail et SMS

Alimentation de base CRM / Déclenchement d'actions proactives et correctives...

# Intelligence **après** le questionnaire : programmez des actions automatiques !

## RELATION CLIENT

Client mécontent du service de location de voiture

Alerte envoyée au chargé de compte

Appel pro-actif pour répondre à l'insatisfaction

Transformez un client mécontent en **client satisfait**

## MARKETING

Mon audience me fait part de son Top 3 des produits

Alimentation dans base de données CRM

Email marketing ultra-personnalisé avec bon de réduction

Boostez vos taux de conversion grâce à des **données ultra qualifiées**

## COMMERCIAL

Prospect intéressé par un essai de la nouvelle BMW

Alerte envoyée au responsable commercial

Appel instantané du service commercial pour essai voiture

Collectez des leads efficacement et **augmentez vos ventes**

# Un service en ligne complètement administré par vos équipes



Création

- ✓ Configuration des questions
- ✓ Personnalisation graphique
- ✓ Import des données clients

Ciblage

- ✓ Sélection des cibles
- ✓ Définition des scénarios
- ✓ Diffusion multi-supports

Analyse

- ✓ Création de rapports personnalisés
- ✓ Alimentation de la base CRM
- ✓ Notification et action programmée

# Création



## Personnalisation graphique du questionnaire

Intégrez votre logo et vos couleurs pour adapter le questionnaire à votre image. Ajoutez également vos propres thèmes.



## Ajout et configuration des questions

Choisissez les types de questions dont vous avez besoin parmi : les champs libres, les questions à choix, les baromètres étoiles ou smiley, le Net Promoter Score, les questions conditionnées. Configurez chaque question en toute autonomie.



## Traduction automatique

Votre questionnaire est traduit automatiquement dans la langue de votre choix. La langue de votre questionnaire s'adaptera à la langue du support du répondant.



## Outil de traçabilité intégré

Le Tag Tracker vous permet de suivre la performance des supports/médias utilisés pour diffuser votre questionnaire. Ajouter des catégories et retrouvez-les comme des nouveaux segments dans l'outil d'analyse disponible.

# Ciblage



## Définition des cibles

Utilisez les données connues de vos clients pour définir dynamiquement les cibles de vos questionnaires. Choisissez une typologie de profil client ou encore l'historique d'achat pour adapter les questions posées en temps réel.



## Configuration des scénarios

Choisissez les données comportementales qui conditionneront l'affichage de vos questionnaires : navigation, géolocalisation, support utilisé. Définissez les actions à déclencher suite aux réponses faites par le participant.



## Questionnaire compatible sur mobile, tablette et PC

Les questionnaires créés sont en responsive design et s'adaptent sur tous vos supports sans intervention technique.



## Diffusion multicanal intégrée

Diffusez vos questionnaires en multicanal via email, SMS, call to action intégrable, Iframe, short url, Qr Code et sur les réseaux sociaux.

Diffusez vos questionnaires intelligents sur **tous vos médias**  
et récoltez de l'information hyper qualifiée !



Serveur vocal  
interactif



SMS



Email



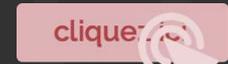
URL



QR code



Réseaux sociaux



Bouton cliquable



Intégration  
site web

# Analyse



## Analyse en temps réel

L'analyse des données recueillies est faite en temps réel. Consultez sur votre compte les graphiques et les baromètres pour visualiser les tendances des réponses. Découvrez vos performances par support, pays et ville.



## Créateur de rapport personnalisé

Créez vos rapports dynamiques en sélectionnant et en croisant toutes les données recueillies par votre questionnaire : question, support, géolocalisation, donnée client, Tag Tracker. Il se met à jour automatiquement après chaque nouvelle réponse.



## Export et envoi du rapport au format .PDF

Téléchargez votre rapport au format PDF. Définissez le déclenchement de son envoi par email pour partager vos performances avec vos collaborateurs.

# Analysez les données **en temps réel** !



- ✓ Analyse de la performance
- ✓ Création de rapport personnalisé
  - ✓ Données de segmentation
  - ✓ Données comportementales
  - ✓ Réponses collectées
- ✓ Croisement multi-dimensionnel
- ✓ Export CSV, PDF, ou via API
- ✓ Envoi automatique du rapport par e-mail

# Des chiffres et des clients prestigieux

**+ de 50**  
clients  
grands comptes

**35 000**  
utilisateurs à  
travers le monde

**10 millions**  
de données  
analysées

**11 prix**  
récompensant  
notre technologie



# Pour **tous vos besoins** en retours clients !

- ✓ Satisfaction client
- ✓ Acquisition de contacts
- ✓ Connaissance client
- ✓ Evaluation de services
- ✓ Enrichissement de votre base client

Enrichissez votre connaissance client  
avec **une solution unique !**



# Votre contact privilégié



Aurore BEUGNIEZ

a.beugniez@myfeelback.com

Tel : 05 62 80 44 27 / 06 85 86 69 46

www.myfeelback.com

Et n'oubliez pas de nous suivre sur :



/MyFeelBack



/+MyFeelBack



/MyFeelBack



/MyFeelBack



/MyFeelBack