



SentimentShift

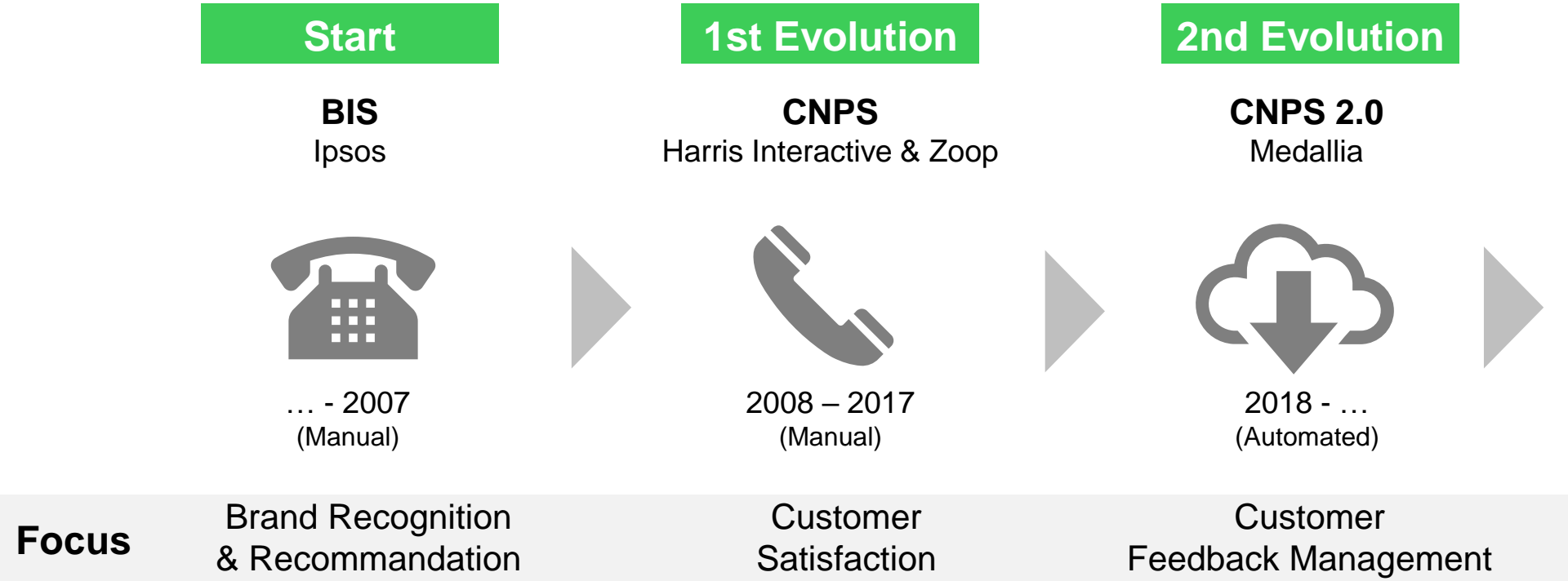
Customer Experience *il passaggio dalla survey alla valutazione del Sentiment*

Relatori : Gian Rocco COLUCCIO - Customer Experience Development Manager

10 Ottobre 2024 – Best practice CMMC 2024

Dalle origini della misura della Cx

Una lunga tradizione di indagine sui clienti negli ultimi 20 anni in Schneider Electric



Net Sentiment

L'evoluzione per il futuro



Problema



Fonte ≠ Esperienza

es. ~30% dei feedback ricevuti nella sfera digitale, non sono legati all'esperienza digitale



Distorsione delle misure

la misurazione è volatile in quanto troppo condizionata dalla fonte



Visione parziale

non vengono integrate altre fonti di feedback, quindi non si ritrovano nel risultato finale



Soluzione



Semplificare con 2 domande aperte



Modernizzare il modello di survey esistente



Feedback conversazionali



Più fonti per catturare i segnali dei clienti



Text Analytics



Benefici



Visione più ampia
meno punti ciechi



Aspettative future dei clienti



Basato su testo e sul Sentiment



Approfondimenti più significativi

Net Sentiment

Cosa è? Come viene calcolato?

Il **Sentiment** è una **metrica** che indica come si sentono i clienti nello loro esperienza durante la loro relazione con l'azienda, non calcolato sulla base di punteggi specifici ma derivanti da un feedback.

Il Net Sentiment quindi si basa sul feedback espresso attraverso dei commenti e utilizzando tecniche di text e opinion mining si ottiene una classificazione su 3 livelli: **positivo**, **negativo** o **neutro** che rappresentano i livelli di soddisfazione.

Every verbatim is analyzed by Artificial Intelligence
Group of words are identified as positive, negative, neutral

Sentiment score =
$$\frac{(\text{positive count} - \text{negative count})}{\text{total count}} * 100$$

| Feedback | Positive | Negative | Total | Sentiment Score |
|---|----------|----------|-------|-----------------|
| Feedback 1 Feels sturdy, can fit many appliance, looks modern! Cheaper than Belkin but can work just as well. Fast delivery, 2 days after purchase | 3 | 0 | 4 | 75% |
| Feedback 2 Product: After 24hrs charge. Backup Voltage is low only 178Vac (not per spec 220 to 240 Vac). | 0 | 1 | 2 | -50% |
| Feedback 1 + 2 Product: After 24hrs charge. Backup Voltage is low only 178Vac (not per spec 220 to 240 Vac). Feels sturdy, can fit many appliance, looks modern! Cheaper than Belkin but can work just as well. Fast delivery, 2 days after purchase | 3 | 1 | 6 | 33% |

Life Is On | Schneider Electric

Thank you for taking the time to participate in our customer experience survey. This survey is designed to take less than 3 minutes to complete. We appreciate your feedback.

→ Required

Overall, how satisfied are you with this quotation experience?

Not At All Satisfied | Extremely Satisfied

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Could you please describe your recent experience with Schneider Electric?

Tell us more

What suggestions would you recommend to enhance your experience with Schneider Electric in the future?

Tell us more

May we contact you to discuss your feedback further?

Yes
 No

Finish

Powered by Medallia

Q1 Net Sentiment

Italia

Total Responses

Time Period: Last Quarter |
Reporting Date: Response Date |
Calculation: Count
| 2 seconds ago



| | |
|----------------------------|-----|
| RX > Staff | 138 |
| TX > Get Failure Support | 78 |
| TX > Get Quotation | 77 |
| OX > Use Offer | 64 |
| TX > Get Technical Support | 51 |
| TX > Get Delivered | 30 |
| TX > Select Offer | 22 |
| TX > Execute Project | 2 |

Confidential Propert

All Topics Overview

Time Period: 01/01/24 to 03/31/24 | Question: Overall Satisfaction

| Topic | Net Sentiment | Positive Phrases | Negative Phrases | Total Phrases | NPS/NSS | % of Responses |
|------------------------------|---------------|------------------|------------------|---------------|---------|----------------|
| > TX > Get Technical Support | 57.0 | 155.0 | 33.0 | 214.0 | 69.8 | 13.7% (199) |
| > RX > Staff | 76.8 | 118.0 | 9.0 | 142.0 | 76.4 | 9.7% (140) |
| > TX > Get Failure Support | 62.6 | 81.0 | 14.0 | 107.0 | 69.9 | 7.1% (103) |
| > TX > Get Quotation | 22.9 | 53.0 | 28.0 | 109.0 | 19.2 | 6.8% (99) |
| > OX > Use Offer | -18.8 | 18.0 | 31.0 | 69.0 | 47.7 | 4.5% (65) |
| > OX > Offer Hierarchy | -25.8 | 11.0 | 27.0 | 62.0 | 63.3 | 4.1% (60) |
| > TX > Get Delivered | 6.1 | 13.0 | 11.0 | 33.0 | 26.7 | 2.1% (30) |
| > TX > Select Offer | 26.1 | 11.0 | 5.0 | 23.0 | 59.1 | 1.5% (22) |
| > DX > Product Information | 0.0 | 3.0 | 3.0 | 12.0 | -8.3 | 0.8% (12) |
| > TX > Maintenance | -8.3 | 3.0 | 4.0 | 12.0 | 58.3 | 0.8% (12) |

Legend: < -50.0, -50.0--25.0, -25.0-0.0, 0.0-25.0, 25.0-50.0, ≥ 50.0, Low sample size < 25

61.4% Positive (266 records)

25.4% Negative (110 records)

24.5% Neutral

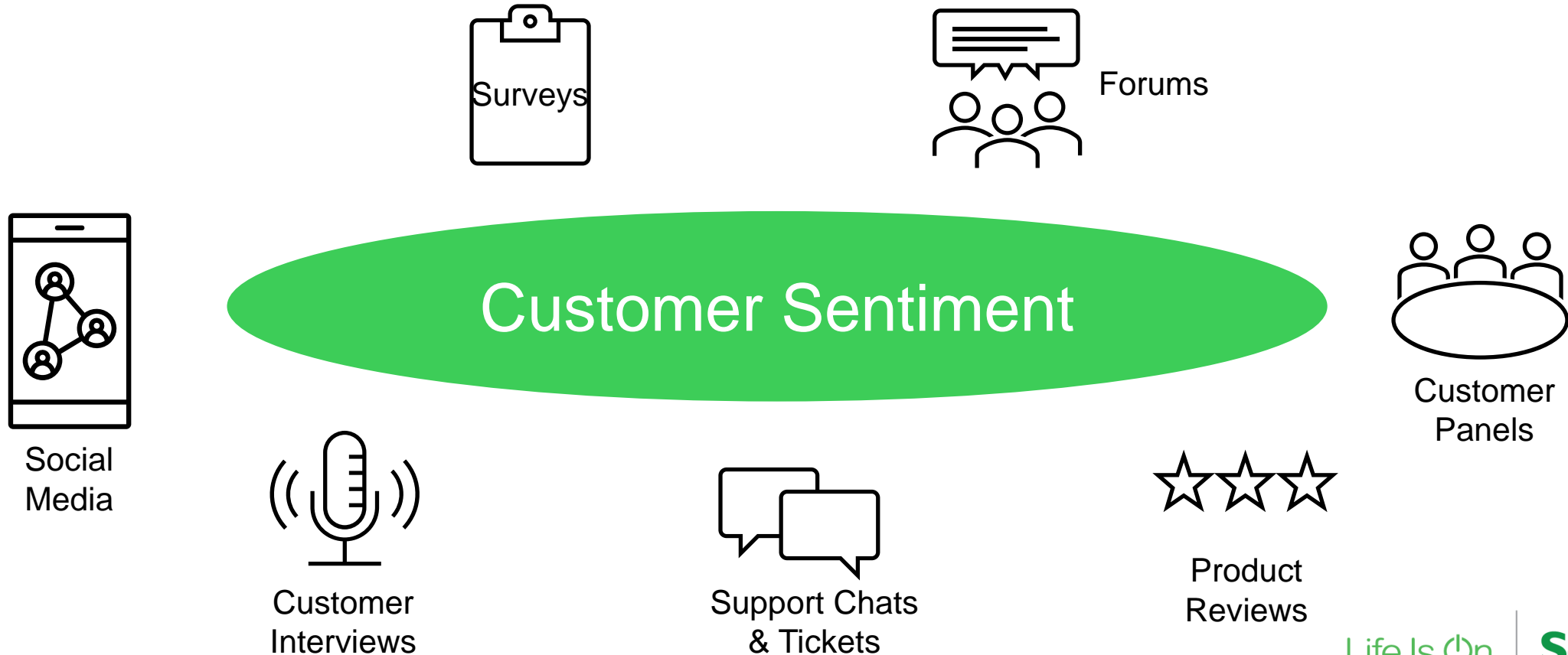
Sentiments: All

- found: availability, patience, professionalism. more
- excellent and helpful technicians and administrative staff... more
- excellent response times for any reports and requests... 1 more phrase
- All perfect... 1 more phrase
- Poorly managed and organised more
- fast and competent more
- Search for powerlogic devices more
- Support requested for soft starter repairs, the operators pass the

Public

Perché il Sentiment amplia la visione da andare oltre i sondaggi?

L'analisi del sentiment permette attraverso l'impiego di una metodologia comune (*analisi del testo*), di analizzare feedback provenienti da differenti contesti; ampliandone così sia il numero, che l'ampiezza di campionamento (diverse fonti di origine) e ottenendo informazioni più reali e significative per innescare dove necessario un processo miglioramento.



Life Is On



Schneider
Electric