

Swiss Life

Swiss Life AG utilise QuestionPro comme plate-forme d'application centrale pour les études de marché, la gestion de l'expérience client et la gestion des événements



Kontakt

Isabelle Marti

Chef de projet Etudes de marché



Communauté | Expérience client | Expérience de l'événement

Le défi

Pour répondre de façon agile à de nouvelles demandes et pour obtenir des données de haute qualité.

Accélération de la recherche par un service complet et la possibilité d'un libre-service

Swiss Life

Swiss Life, dont le siège est à Zurich, est le plus grand groupe d'assurance vie de Suisse. L'entreprise emploie plus de 9 000 personnes* et a réalisé un chiffre d'affaires annuel de 23 milliards de francs suisses en 2019. Le succès de Swiss Life est notamment dû au fait que les produits sont étroitement liés aux souhaits et aux besoins de ses clients. À cette fin, l'entreprise mène régulièrement des enquêtes auprès de ses clients et gère également une communauté de plus de 1 800 membres. En outre, Swiss Life organise plus de 200 événements clients par an. Afin de garantir une expérience aussi positive que possible, des enquêtes sont menées auprès des participants à tous les événements.

Défi et objectifs

Comme Swiss Life mène régulièrement des enquêtes sur les événements et les clients et apprécie un haut niveau d'engagement de la part des membres de la communauté, les systèmes utilisés à l'origine et fonctionnant de manière isolée les uns par rapport aux autres ont rapidement atteint les limites du possible. L'objectif des responsables de Swiss Life était d'acquiescer une solution intégrée qui répondrait à toutes les exigences en matière de collecte et d'analyse des données d'enquête et de fonctionnement d'une communauté sur une plate-forme centrale unique. En outre, la nouvelle application devrait permettre de déterminer de manière simple et rentable les indicateurs de performance clés dans le cadre de la gestion de l'expérience client par le biais d'enquêtes par interception en ligne sur le site web, sans effort de programmation supplémentaire.

Swiss Life

- Fondée en 1857
- Le plus grand groupe d'assurance vie en Suisse
- bureaux dans le monde

swisslife.com

DÉFIS

- Étude de marché agile
- Haute qualité des données dans la mise en œuvre des études de panel
- Service complet et libre-service



„QuestionPro répond à toutes nos attentes en matière de plateforme centralisée d'études de marché et de gestion de l'expérience. Nous pouvons mettre en place des projets d'études de marché et des enquêtes auprès des clients rapidement et avec souplesse, ce qui répond à nos normes élevées en matière d'études de marché agiles. La facilité d'administration et de gestion de la communauté est remarquable. Le service clientèle de QuestionPro est rapide, compétent et toujours très convivial.“

Isabelle Marti, Responsable du projet d'étude de marché chez Swiss Life

Mise en œuvre

Dans sa recherche d'une nouvelle approche centralisée de la solution, Swiss Life est tombée sur la plateforme d'étude de marché et de gestion de l'expérience QuestionPro, qui répond sans exception à toutes les exigences de l'entreprise.

Utiliser la Communauté

Le premier défi, à savoir le transfert de toutes les données des membres de l'ancien système communautaire vers la communauté QuestionPro, a été rapidement maîtrisé. Swiss Life mène désormais des enquêtes rapidement et facilement grâce aux outils d'enquête intégrés et utilise les outils d'engagement progressif pour maintenir le niveau d'activité désormais très élevé des membres de la Communauté. Le "Idea Board", un outil permettant d'enregistrer, de structurer et d'évaluer les idées d'amélioration des produits, est particulièrement nouveau pour les responsables.

Mise en œuvre d'enquêtes sur les événements

La plateforme de gestion de l'expérience de QuestionPro dispose d'un module d'expérience des événements. Des séries de questions prédéfinies sont stockées ici, qui peuvent être sélectionnées par un clic de souris et compilées dans un questionnaire. Chez Swiss Life, l'enquête a lieu après l'événement, sur invitation par e-mail.

Détermination des indicateurs clés de performance

Via les enquêtes Online Intercept, Swiss Life utilise le module CX intégré pour déterminer les indicateurs de performance clés importants pour la satisfaction et la fidélité des clients et la convivialité du site web à l'aide du Net Promoter Score et du Customer Effort Score. QuestionPro génère un extrait de code pour chaque enquête, qui peut être facilement copié et collé dans le code source du site web.

Vue d'ensemble des solutions QuestionPro :

- solution de gestion de l'expérience
- Panel mondial (22 millions)
- Consulting
- Traitement de l'incitation
- Analyse avancée comme les tableaux croisés, le regroupement et l'analyse sémantique du texte
- Analyse conjointe, MaxDiff, A/B Testing...

En savoir plus sur

www.questionpro.de/fr/



Création d'un panel propre

Swiss Life a mis en place son propre panel pour mener des enquêtes régulières auprès des clients avec l'aide de la plateforme communautaire. Les enquêtes peuvent être lancées directement au sein de la communauté, les membres du panel recevant une notification de participation à une enquête client par le biais du système de messagerie.

C'est pourquoi Swiss Life a choisi QuestionPro

En plus de répondre à toutes les exigences technologiques, le haut degré de personnalisation de QuestionPro en tant que solution centrale de gestion de l'expérience était particulièrement important pour Swiss Life. "Nous n'avons pas encore atteint de limites en ce qui concerne nos souhaits", déclare Isabelle Marti, chef de projet pour les études de marché chez Swiss Life. La rapidité de réponse du service et l'excellent rapport qualité-prix ont été tout aussi décisifs dans le choix de QuestionPro.

À propos de QuestionPro

QuestionPro est une plate-forme de gestion du retour d'expérience qui a été développée en permanence et en étroite collaboration avec les exigences et les souhaits de nos clients dans les domaines de la gestion de l'expérience, des études de marché et de la recherche scientifique depuis deux décennies maintenant. Avec plus de 4 millions de clients dans plus de 100 pays, QuestionPro est l'une des solutions d'enquête et d'analyse les plus utilisées et les plus populaires au monde.

