Alchemer (/)

1-800-609-6480 (tel:18006096480)

Soutien (https://help.alchemer.com/help/surveygizmo-support-hours)

Se connecter (/account-logins/)

Demander une démo
(/contact/)

Guide de l'industrie du logiciel pour recueillir les commentaires des clients

Accélérer l'innovation et fidéliser durablement les clients

Alchemer (/)

1-800-609-6480 (tel:18006096480)

Soutien (https://help.alchemer.com/help/surveygizmo-support-hours)

Se connecter (/account/login/)

DANS CET ARTICLE

Demander une démo (/contact/)

Pour les entreprises de logiciels et de technologies, les retours clients ne se limitent pas à un seul canal. Il s'agit d'un flux constant de données circulant via des enquêtes, des avis, des interactions avec les produits et sur votre site web.

Introduction

Le spectre des canaux de feedback client dans le secteur technologique

Présentation d'Alchemer

Comment les entreprises technologiques utilisent le feedback pour résoudre les défis commerciaux

Réussite axée sur le client : histoires de l'industrie du logiciel

Que rechercher dans un logiciel de feedback client

Conclusion

Contenu connexe

INTRODUCTION

Pour les entreprises de logiciels et de technologies, les retours clients ne se limitent pas à un seul canal. Il s'agit d'un flux constant de données circulant via des enquêtes, des avis, des interactions avec les produits et sur votre site web.

Le défi ? Les retours sont souvent fragmentés sur plusieurs points de contact et systèmes, ce qui rend difficile d'avoir une vue d'ensemble et de comprendre le sentiment des clients.

Sans une approche unifiée et omnicanale des commentaires des clients, les équipes produit risquent de prendre des décisions dans l'ignorance, les équipes de réussite client ont du mal à comprendre le taux de désabonnement et les équipes marketing

Alchemer (/)
1-800-609-6480 (tel:18006096480)
Soutien (https://help.alchemer.com/help/surveygizmo-support-hours)
Se connecter (/account-logins/)
Demander une démo (/contact/)

manquent des opportunités d'optimiser l'expérience client.

Dans ce guide, nous explorerons :

- L'éventail des canaux de feedback client et pourquoi chaque canal est important pour les entreprises technologiques.
- Exemples de la manière dont les entreprises de logiciels peuvent utiliser les commentaires pour générer des résultats commerciaux positifs.
- Histoires réelles de clients d'entreprises technologiques de premier plan qui utilisent les commentaires des clients pour faire progresser leur activité.
- Ce que les entreprises de logiciels devraient rechercher dans leur plateforme de commentaires clients.

Plongeons-nous !

SECTION 1

Le spectre des canaux de feedback client dans le secteur technologique

Pour comprendre et améliorer véritablement l'expérience client et les produits logiciels, les entreprises technologiques ont besoin de divers canaux de feedback. Une approche omnicanal leur permet de stimuler l'innovation, de créer des produits performants et de mieux comprendre et répondre aux besoins des clients.

Enquêtes en ligne traditionnelles

Ces enquêtes (https://www.alchemer.com/survey/) fournissent des données structurées et quantifiables que les entreprises technologiques utilisent pour prendre des décisions éclairées concernant le développement de produits et la priorisation des fonctionnalités. Elles sont précieuses car elles offrent une méthode structurée pour recueillir des informations spécifiques qui orientent directement l'innovation produit et l'amélioration de l'expérience client.

Applications mobiles et applications logicielles

Le feedback produit (https://www.alchemer.com/digital/) est essentiel pour les entreprises technologiques. Il fournit des informations en temps réel sur le ressenti client, favorisant ainsi une itération rapide et une amélioration continue. Cette boucle

Alchemer (/)
1-800-609-6480 (tel:18006096480)
Soutien (https://help.alchemer.com/help/surveygizmo-support-hours)
Se connecter (/account/login/)
Entreprise (/contact/)

de feedback immédiate est essentielle dans un secteur technologique en constante évolution, où l'expérience utilisateur est déterminante pour le succès d'une application ou d'un produit.

Sites Web

Les outils de feedback intégrés (https://www.alchemer.com/digital/) aux sites web sont essentiels pour permettre aux entreprises technologiques d'optimiser en permanence leurs interfaces utilisateur et l'expérience utilisateur globale. Les retours recueillis sur les sites web permettent d'identifier les points faibles du parcours client, améliorant ainsi les taux de conversion et la satisfaction client.

Chatbots et centres de messages

Ces outils (https://www.alchemer.com/digital/) offrent non seulement une assistance, mais aussi une mine de données sur les besoins et les préférences des utilisateurs. Pour les entreprises technologiques, cet aspect est crucial, car il permet de personnaliser l'expérience utilisateur et d'identifier les points à améliorer en termes de support client ou de fonctionnalités.

Médias sociaux et sites d'évaluation B2B

Ces plateformes fournissent des retours d'expérience bruts et naturels qui aident les entreprises technologiques à comprendre leur positionnement sur le marché et la perception de leur marque (https://www.alchemer.com/pulse/) . Cet aspect est crucial dans le secteur technologique, où la réputation et le bouche-à-oreille influencent considérablement les taux d'adoption et la fidélité des clients.

Avis sur l'App Store

Dans un monde où le mobile est roi, les avis sur les plateformes d'applications (https://www.alchemer.com/digital/) sont essentiels pour les entreprises technologiques, car ils leur permettent d'évaluer la satisfaction des utilisateurs et d'identifier rapidement les bugs ou problèmes. Les notes et les avis sont importants car ils ont un impact direct sur le classement des plateformes d'applications et l'acquisition d'utilisateurs, deux éléments essentiels à la réussite dans des plateformes d'applications concurrentielles.

Alchemer (/)

1-800-609-6480 (tel:18006096480)

Soutien (https://help.alchemer.com/help/surveygizmo-support-hours)

Se connecter (/accounts/login/)

Présentation d'Alchemer

Demander une démo
(/contact/)

Recueillez les commentaires des clients partout et partout

Alchemer vous offre des moyens simples et pratiques de recueillir des commentaires lors des moments importants, qu'ils se produisent dans une enquête, sur votre site Web ou votre application, ou sur un canal tiers.

SECTION 2

Comment les entreprises technologiques utilisent le feedback pour résoudre les défis commerciaux

Les scénarios suivants illustrent la manière dont les entreprises de logiciels et de technologie recueillent des commentaires pour résoudre les défis commerciaux.

Ces exemples montrent comment les entreprises :

- Simplifiez la collecte de commentaires sur plusieurs canaux.
- Recueillez des commentaires qui fournissent aux équipes produit les informations dont elles ont besoin pour stimuler l'innovation.
- Utilisez les commentaires pour permettre aux équipes de vente de renforcer la fidélisation des clients.
- Collectez des données qui permettent aux spécialistes du marketing d'affiner leurs stratégies numériques.

EXEMPLE DE SCÉNARIO 1

Alchemer (/)
1-800-609-6480 (tel:18006096480)
Soutien (https://help.alchemer.com/help/surveygizmo-support-hours)
Se connecter (/account-logins/)
SCÉNARIO SOLUTION RÉSULTATS
Demander une démo (/contact/)

Améliorer le parcours client numérique et mieux comprendre les besoins des clients

SCÉNARIO

Imaginez une plateforme de commerce électronique vendant une large gamme de produits électroniques grand public. Malgré un catalogue de produits impressionnant et des prix compétitifs, l'entreprise était confrontée à des taux de rebond et d'abandons élevés pendant le processus d'achat. L'équipe marketing s'interrogeait sur la raison pour laquelle tant de clients potentiels quittaient le site avant de finaliser leur achat.

Ciblage précis dans votre produit, application mobile ou site Web

Alchemer fournit des fonctionnalités de ciblage puissantes mais intuitives pour garantir que les enquêtes et les interactions atteignent les bons clients au bon moment et au bon endroit.

Le ciblage est divisé en trois domaines clés :

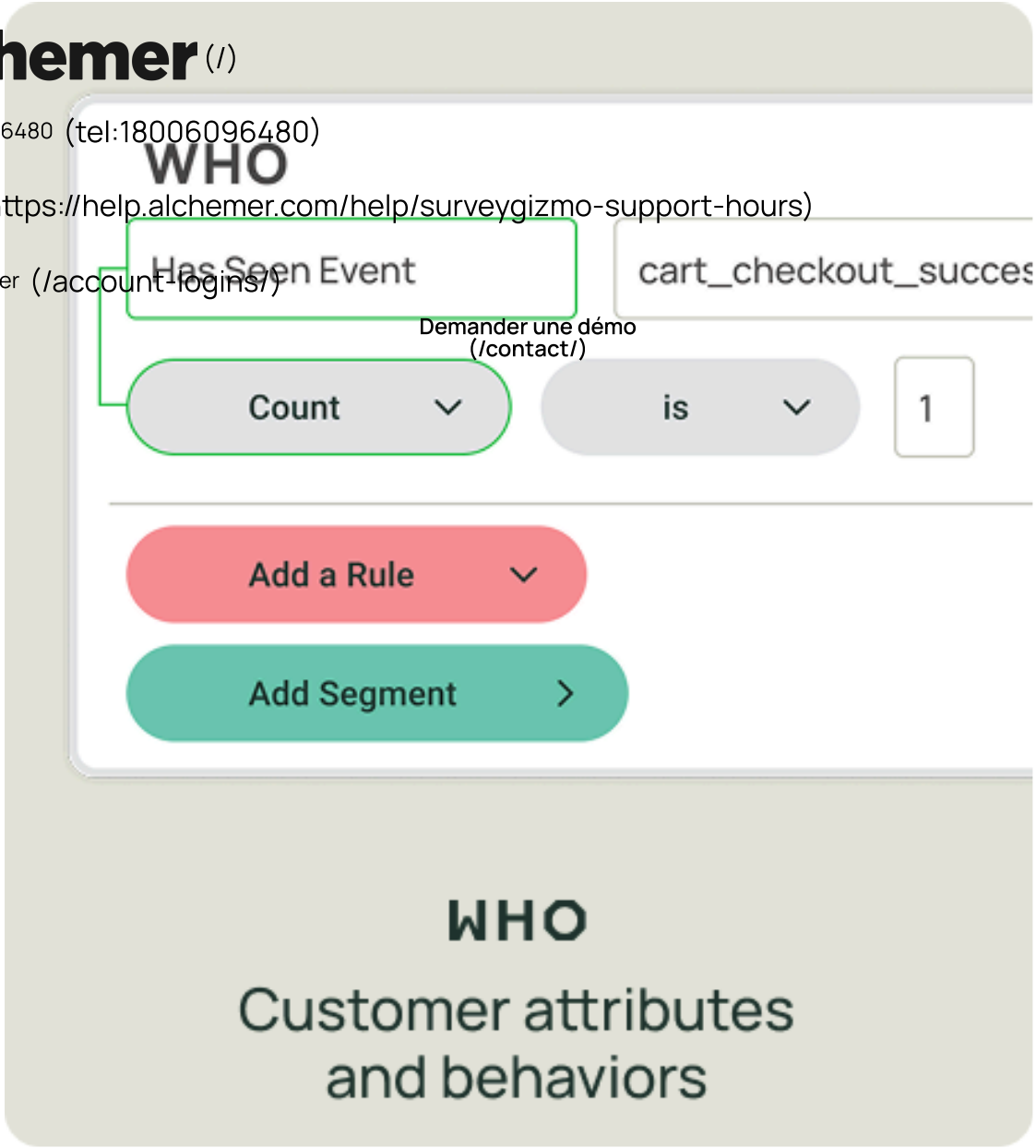
Alchemer (/)

1-800-609-6480 (tel:18006096480)

Soutien (https://help.alchemer.com/help/surveygizmo-support-hours)

Se connecter (/account-logins/)

Demander une démo (/contact/)



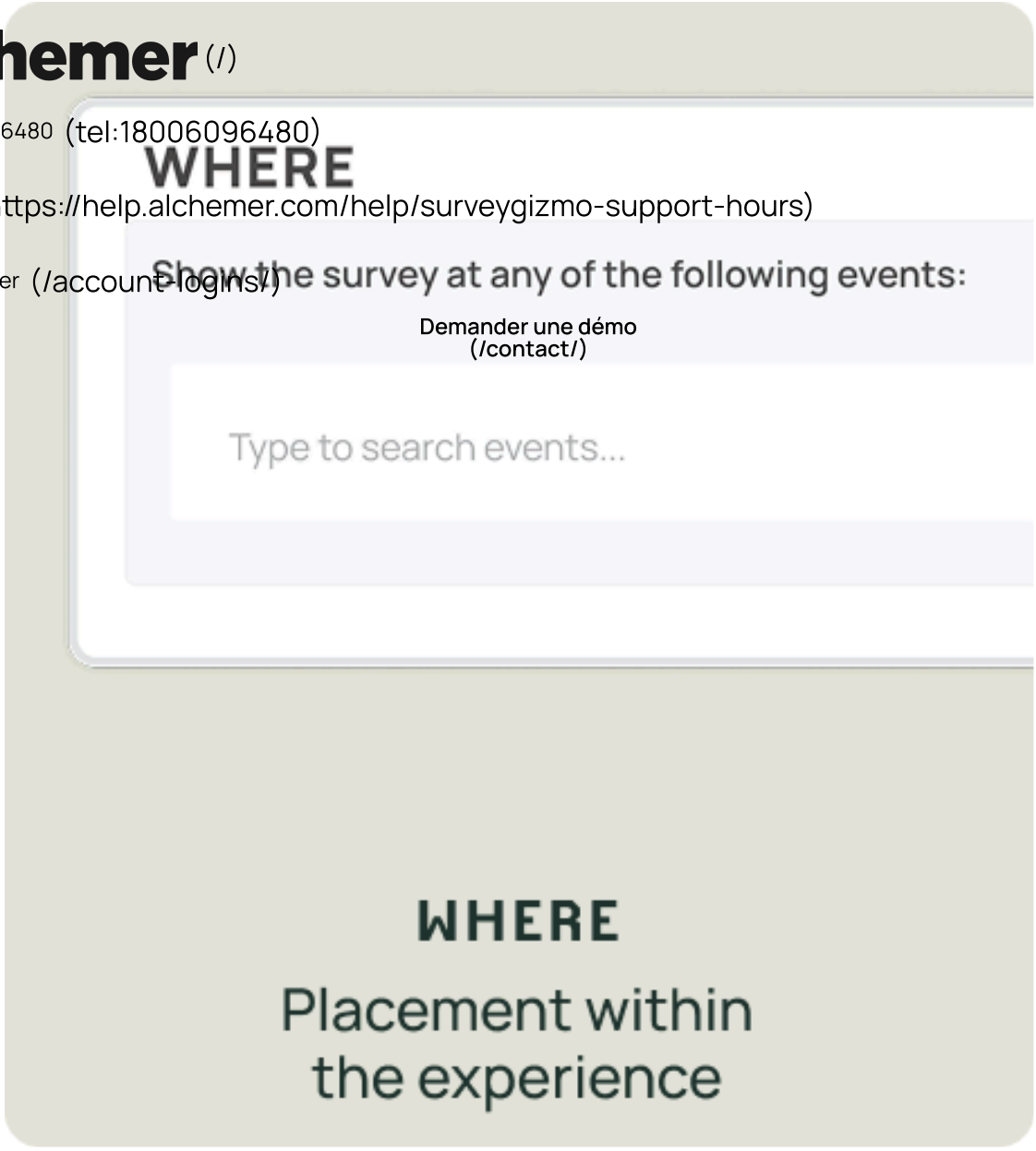
Alchemer (/)

1-800-609-6480 (tel:18006096480)

Soutien (https://help.alchemer.com/help/surveygizmo-support-hours)

Se connecter (/account-logins/)

Demander une démo
(/contact/)



EXEMPLE DE SCÉNARIO 2

Créez des produits que les clients adorent

SCÉNARIO SOLUTION RÉSULTATS

SCÉNARIO

Imaginez une entreprise de logiciels développant une plateforme de gestion de projet. L'équipe produit est confrontée à une décision importante : quelle fonctionnalité doit-elle développer ensuite ? Doit-elle améliorer la gestion des tâches, intégrer de nouveaux outils ou optimiser ses capacités de reporting ?

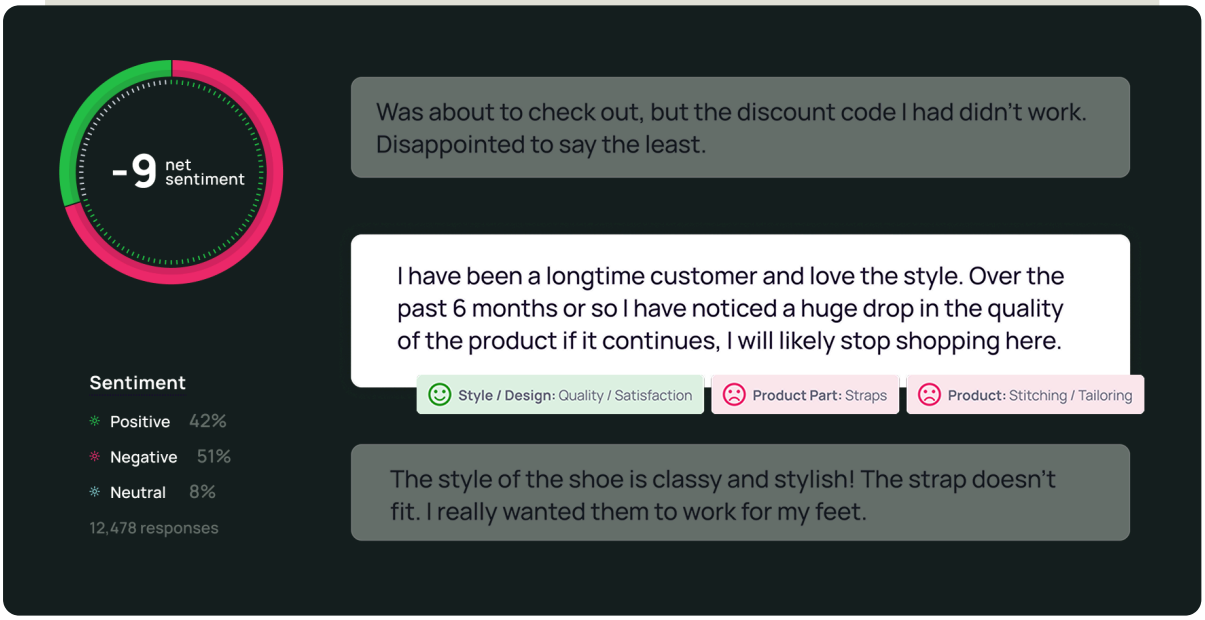
Alchemer (/)
1-800-609-6480 (tel:18006096480)
Soutien (https://help.alchemer.com/help/surveygizmo-support-hours)
Se connecter (/account-login/)
Demander une démo (/contact/)

L'entreprise a une idée générale, mais les discussions internes et les avis de l'équipe ne permettent pas de déterminer clairement ce qui trouvera un écho auprès des clients.

L'équipe s'appuie principalement sur les enquêtes Net Promoter Score (NPS) pour évaluer le sentiment des clients. Ces enquêtes fournissent des informations précieuses, mais elles ne précisent pas suffisamment les fonctionnalités spécifiques à privilégier.

Si les scores NPS témoignent de la satisfaction globale des clients, l'équipe souhaite obtenir des retours plus détaillés, ciblés et exploitables. Elle réalise qu'elle a besoin d'une stratégie de collecte de retours plus robuste pour valider ses idées.

Transformez les commentaires textuels bruyants en informations exploitables



Avec les retours provenant d'enquêtes, de sollicitations numériques et des réseaux sociaux, les équipes produit ont besoin d'un outil d'analyse pour les analyser. Alchemer Pulse utilise l'IA pour analyser les retours en texte libre en temps réel, mettre en évidence les tendances clés et aider les équipes à prioriser les demandes de fonctionnalités en fonction du ressenti client.

Des tableaux de bord personnalisés, un suivi des sentiments en temps réel et des alertes automatisées aident les équipes à agir rapidement sur la base des informations, garantissant ainsi que les décisions relatives aux produits correspondent aux besoins réels des clients.

En savoir plus sur Alchemer Pulse (https://www.alchemer.com/pulse/)

EXEMPLE DE SCÉNARIO 3

Comprendre les facteurs de désabonnement des clients

SCÉNARIO SOLUTION RÉSULTATS

SECTION 3

Réussite axée sur le client : histoires de l'industrie du logiciel

Les programmes de retour client efficaces et exploitables ne sont plus seulement théoriques : ils génèrent des résultats concrets au quotidien. En témoignent les exemples suivants, où les leaders du secteur FanDuel et Malwarebytes ont exploité les retours clients pour obtenir des résultats mesurables et propulser leurs activités.

FANDUEL

FanDuel, leader mondial des sports fantasy et des paris sportifs mobiles, a dû relever un défi unique pour étendre rapidement son application à de nouveaux États. Avec plus de 12 millions de clients inscrits, il était crucial pour l'entreprise de poursuivre sa croissance sur un marché concurrentiel tout en s'assurant que ses efforts marketing ciblent la bonne clientèle.

Afin d'optimiser ses programmes de marketing mobile, FanDuel a fait appel à Alchemer pour recueillir des données sur le sentiment des clients mobiles. Ces informations ont permis d'adapter ses stratégies marketing et d'améliorer l'engagement client sur plusieurs canaux.

- **Augmentation de 20 % des activations des utilisateurs mobiles :** Grâce aux données de sentiment de Fan Signals®, FanDuel a optimisé son programme de parrainage pour cibler ses clients les plus satisfaits et les plus fidèles. Cette segmentation a permis une augmentation de 20 % des activations de nouveaux utilisateurs en une semaine seulement.
- **Engagement e-mail renforcé :** FanDuel a multiplié par trois son taux de clics par rapport aux campagnes d'e-mailing traditionnelles. En intégrant les données de sentiment à sa stratégie de communication client, l'entreprise s'est assurée d'atteindre le public le plus réceptif.

Lire l'histoire complète ici
(https://www.alchemer.com/mobile/fan-duel/)

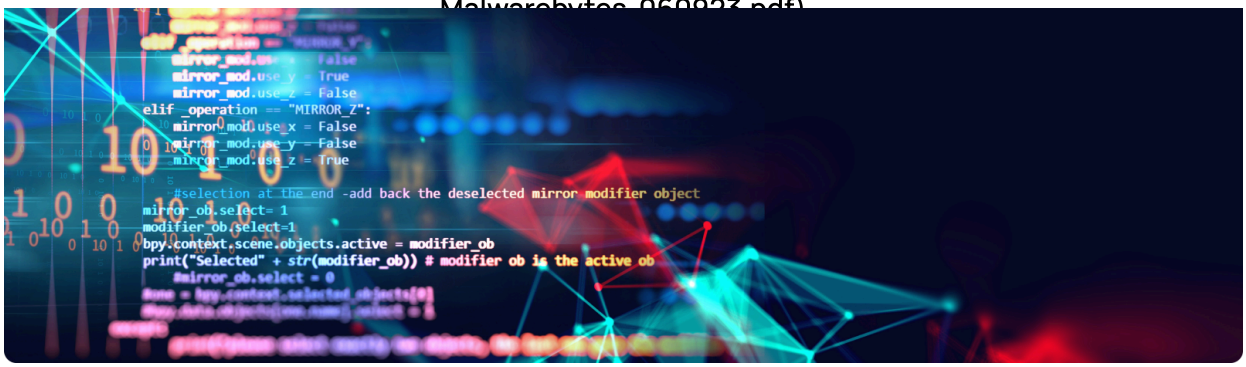
Malwarebytes

Malwarebytes, leader mondial de la cybersécurité, avait besoin d'une plateforme de commentaires clients robuste et fiable pour soutenir plusieurs départements.

To scale their CX efforts, Malwarebytes turned to Alchemer. Malwarebytes currently conducts NPS surveys for 30,000 consumer customers each month and 500 business customers and they've seen several key outcomes from using Alchemer:

- **Enhanced Efficiency:** With the ability to automate routing of feedback to relevant departments, they eliminated many manual processes, saving significant time and effort across teams.
- **Data-Driven Decisions:** Advanced reporting enabled Malwarebytes to better understand and respond to customer feedback, giving them the confidence to make informed decisions based on a clear understanding of their customers' needs.

Read the full story here (https://www.alchemer.com/wp-content/uploads/2023/06/Alchemer-Malwarebytes_060923.pdf)



SECTION 4

What to Look For in Customer Feedback Software

Choosing the right customer feedback platform is a pivotal decision that will shape how your software or tech company understands and responds to your customers. Purchasing a CX platform involves careful research and asking the right questions.

To get the most value from your investment, here are the key elements to consider:

Alchemer (/)
1-800-609-6480 (tel:18006096480)
Soutien (https://help.alchemer.com/help/surveygizmo-support-hours)
Se connecter (/account-login/)
Demander une démo (/contact/)

Multi-Channel Capabilities

A platform that allows you to collect feedback across multiple channels ensures you're capturing customer sentiment wherever your users interact with your brand—whether through mobile apps, in-app surveys, website feedback, or social media. A unified feedback system boosts operational efficiency, reduces costs, and supports more informed decision-making.

Learn more about omnichannel feedback > (https://www.alchemer.com/resource/customer-feedback-is-everywhere/)

Integration with Other Business Systems

Your customer feedback platform should integrate seamlessly with other business systems, such as CRM software, marketing automation tools, and sales analytics platforms. A platform that supports APIs and integrates with popular third-party tools like Salesforce, Shopify, Slack, and Zendesk simplifies data flow across systems, eliminating manual processes.

Learn more about Alchemer's integration capabilities. > (https://www.alchemer.com/connect/)

Ease of Implementation

A smooth and quick implementation process is essential for maximizing the potential of a new CX platform. Evaluate how simple it is to set up, integrate, and customize the platform to fit your company's needs. Look for a user-friendly interface that minimizes the learning curve for your team. Also, consider the level of support the vendor provides during onboarding, training, and ongoing use.

Learn what makes Alchemer so easy to use. > (https://www.alchemer.com/resources/blog/what-makes-alchemer-so-easy-to-use/)

Data Security

Data security is crucial when handling sensitive customer information, such as personal data or payment details. Look for a platform with strong data encryption and compliance with regulations like GDPR and CCPA, which helps maintain customer trust and protect privacy. Transparent security protocols are important not only for legal compliance but also for preventing potential data breaches.

Alchemer (/)

Learn more about Alchemer's robust security features and policies. (https://www.alchemer.com/security/)

1-800-609-6480 (tel:18006096480)

Soutien (https://help.alchemer.com/help/surveygizmo-support-hours)

Se connecter (/account-logins/)

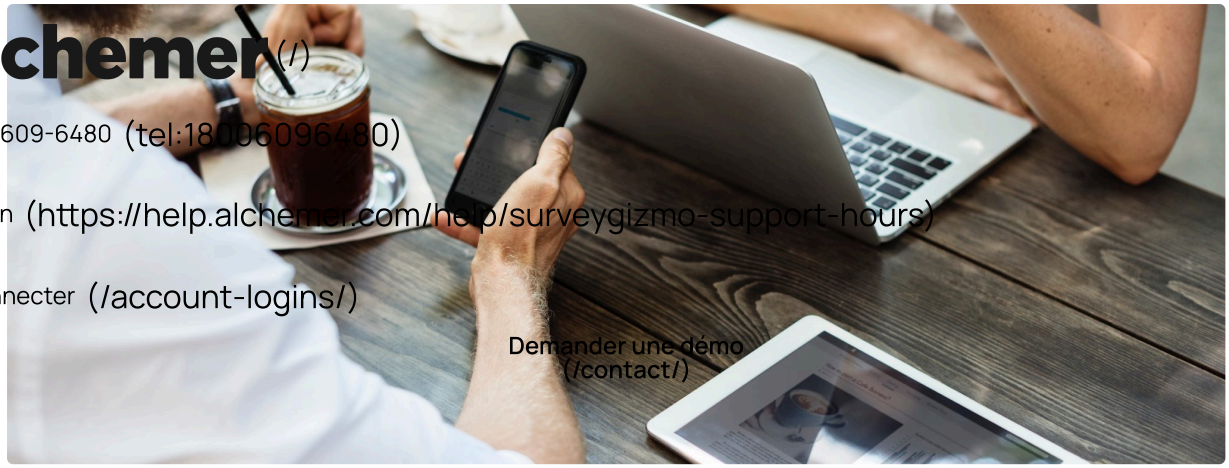
Demander une démo
(/contact/)

Alchemer a des décennies d'expérience pour aider les marques à transformer les commentaires en actions.

Demander une démo
(/contact/)

+

Contenu connexe



Blog

Utiliser les Net Promoter Scores (NPS) pour améliorer la satisfaction et la fidélité des clients

L'article suivant fait partie d'une série qui aidera à informer...

Blog

Pourquoi la fragmentation des commentaires coûte cher aux institutions financières et comment y remédier

Les commentaires des clients n'ont peut-être pas leur place dans un bilan, mais...

(/)

Alchemer (/)

1-800-609-6480 (tel:18006096480)

Soutien (https://help.alchemer.com/help/surveygizmo-support-hours)

Se connecter (/account-login/)

Demander une démo (/contact/)

Entreprise

800-609-6480 (tel:8006096480)

À propos (/company/about/)

Dans l'actualité (/company/press/)

Carrières (/careers/)

Direction (/company/leadership/)

Partenaires (/partner-with-alchemer/)

Sécurité (/security/)

Comparer

contre Qualtrics (/alchemer-vs-qualtrics/)

contre Survey Monkey (/alchemer-vs-survey-monkey/)

contre Medallia (/alchemer-vs-medallia/)

contre Forsta (/alchemer-vs-forsta/)

vs. QuestionPro (/alchemer-vs-questionpro/)

contre GetFeedback (/alchemer-vs-getfeedback/)

Ressources

Blog (/resources/blog/)

Bibliothèque (/resources/)

Études de cas (/resource-type/case-studies/)

Webinaires (/resource-type/webinars/)

Bulletin d'information client

Soutien

Centre d'aide (https://help.alchemer.com/help/)

Guides du développeur mobile (https://help.alchemer.com/help/developer-guides/)

Soutien (https://help.alchemer.com/help/alchemer-support-hours/)

Facturation (mailto:billing@alchemer.com)

Ventes (/contact/)

Contactez-nous (/contact/)

LinkedIn(https://www.linkedin.com/company/alchemer) Gazouillement(https://twitter.com/AlchemerHQ)

Facebook(https://www.facebook.com/AlchemerHQ) YouTube(https://www.youtube.com/@alchemer)

© 2025 Alchemer LLC

Nous utilisons des cookies pour suivre la navigation et l'interaction de nos utilisateurs sur notre site web afin de comprendre et d'améliorer leur expérience. Consultez notre politique de confidentialité (/privacy/) pour en savoir plus.

Légal (/legal/)