

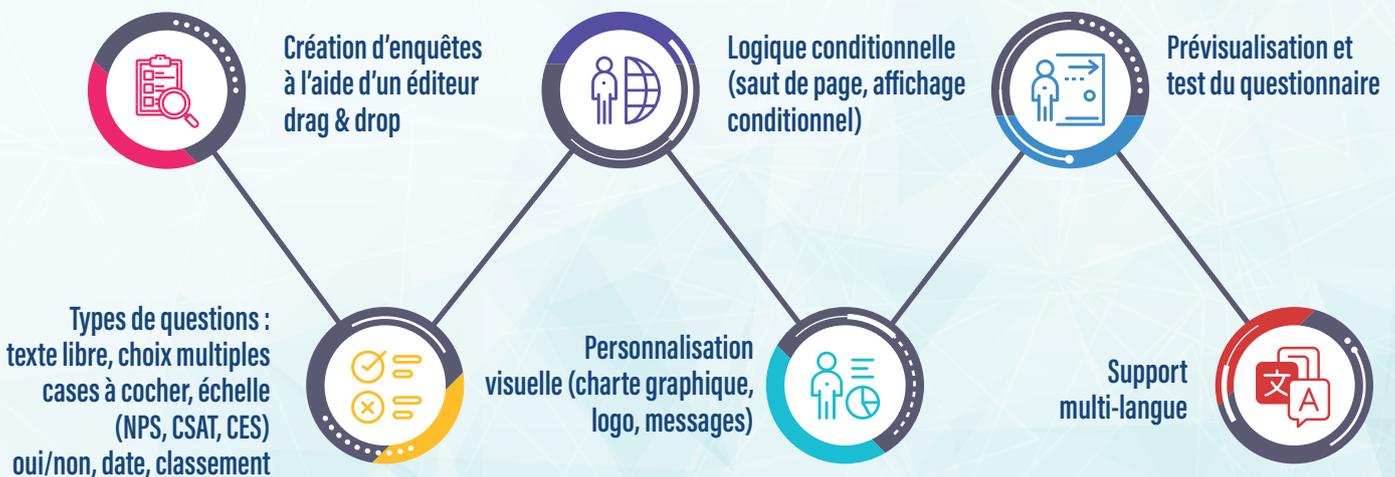
Solution d'écoute **des clients** via **questionnaires** multicanaux

INSAT permet de :

- Concevoir des questionnaires personnalisables
- Diffuser ces questionnaires via différents canaux (site web, email, SMS, WhatsApp)
- Collecter et analyser les retours clients
- Intégrer ces données dans un système CRM ou de BI pour exploitation
- Création de formulaires interactifs (NPS, CSAT, formulaire libre, choix multiples, logique conditionnelle)
- Personnalisation avancée de l'interface
- Intégration avec des CRM, outils marketing
- Export automatique des résultats
- Peut être envoyé par :
 - Intégration sur site web
 - Lien cliquable par mail
 - SMS et WhatsApp
- Collecte et analyse des réponses en temps réel
- Feedback au client / action CRM via intégration

PÉRIMÈTRE FONCTIONNEL

Gestion des questionnaires



Diffusion multicanale

Site Web

Intégration du formulaire via iframe ou script (widget pop-up, bouton flottant)

Déclenchement conditionnel (ex. temps passé, clic, action spécifique)

Email

Génération de lien direct

Intégration avec les principaux outils emailing (Mailchimp, Sendinblue, HubSpot . . .)

Personnalisation de l'objet et du contenu

SMS

Envoi du lien vers le questionnaire via passerelle SMS (Twilio, SMSAPI . . .)

Gestion des réponses (clic suivi ou chatbot intégré)

WhatsApp

Intégration via API WhatsApp Business (WATI, 360dialog, Twilio)

Message personnalisé avec lien ou questionnaire conversationnel

Suivi des ouvertures/clics

Segmentation et ciblage

- Ciblage par segment client (profil CRM, historique d'achat...)
- Déclencheurs conditionnels (événement, comportement, date)
- Gestion des listes de diffusion
- Personnalisation dynamique du contenu (prénom, produit acheté, etc.)

Collecte et traitement des réponses

- Stockage sécurisé des réponses
- Visualisation en temps réel (dashboards, taux de réponse)
- Export CSV/Excel/JSON
- Notifications internes (email/Slack/MS Teams) sur feedbacks critiques
- Intégration avec outils tiers (via API, Zapier, Make, Webhook)

Analyse et reporting

- Calcul automatique d'indicateurs : NPS, CSAT, taux de satisfaction, taux de participation
- Filtres par période, canal, profil client
- Visualisation des résultats (graphiques, tendances)
- Export vers outils de BI (Power BI, Looker, Tableau)
- Suivi longitudinal (évolution des indicateurs dans le temps)

Administration

- Gestion des droits utilisateurs (admin, éditeur, viewer)
- Historique des versions de formulaires
- RGPD : consentement, anonymisation, durée de rétention, suppression à la demande
- Journal d'audit des actions utilisateur
- SSO / Authentification multi-facteurs

Caractéristiques techniques

- Responsive mobile
- Compatible avec CMS (WordPress, Shopify, Drupal)
- API REST disponible pour les intégrations
- Intégrations natives avec CRM (HubSpot, Salesforce, Zoho)

- Hébergement conforme RGPD
- Temps de chargement optimisé et haute performance

Bonnes pratiques intégrées

- Questionnaires courts et contextualisés
- Utilisation du canal préféré du client (opt-in WhatsApp/SMS)
- Envoi post-achat ou post-interaction (livraison, support client)
- Analyse des verbatims avec intelligence artificielle (extraction de thèmes)
- Boucle fermée de feedback : possibilité de recontacter un client insatisfait
- Notifications automatisées pour les avis négatifs

Les plus

- Facilité d'utilisation de l'interface
- Multilinguisme complet (admin et frontend)
- Sécurité : chiffrement des données, anti-spam
- Support technique réactif (< 24h)
- Documentation complète
- Version d'essai / environnement de test

Forces

- Expérience utilisateur très engageante
- Facilité d'intégration
- Adapté au mobile
- Logique conditionnelle puissante

Dernières pratiques

- Intégration IA pour suggestions de questions
- Réponses personnalisées selon le profil client (via variables dynamiques)
- Ultra simple à déployer sur un site ou email
- Fortes intégrations CRM / marketing automation
- Segmentation des sondages en temps réel (personnalisation par profil utilisateur)