

Minitab vi consente di sapere esattamente cosa desidera il cliente!

<https://blog.minitab.com/en/minitab-takes-the-guesswork-out-of-knowing-what-the-customer-wants>

Versione italiana a cura di Minitab

Scoprite come trasformare un elevato volume di risposte a sondaggi testuali in informazioni utili per migliorare il servizio verso i vostri clienti.



Analizzare la voce dei clienti è un modo importante per misurarne e migliorarne la soddisfazione. In questo blog vi dimostreremo come potete trasformare un elevato volume di commenti testuali in informazioni utili per migliorare il servizio verso i vostri clienti.

Parliamo di uno use case relativo ad un sondaggio sulla soddisfazione, condotto da un'associazione sportiva francese che si posiziona tra le prime 6 per numero di titolari di licenza. La licenza consente ai membri di allenarsi presso club affiliati e di partecipare a competizioni ufficiali. L'associazione ha chiesto ai suoi membri di valutare la loro soddisfazione riguardo al processo di concessione di licenza.

I fattori trainanti dietro questo progetto di miglioramento del processo di concessione di licenza erano raggiungere in modo più efficace i potenziali membri e incoraggiare quelli già esistenti a rinnovare le licenze. Le federazioni sportive sono finanziate da sovvenzioni istituzionali e sponsorizzazioni, in modo proporzionale al numero di membri. Mantenere invariato, o addirittura aumentare, il numero di licenze è fondamentale, e ciò dipende direttamente dalla soddisfazione per il processo di concessione delle licenze.

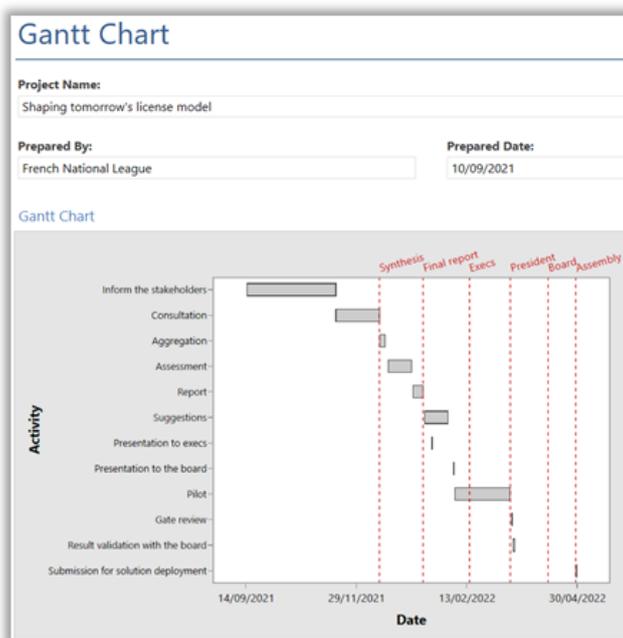
Sono stati identificati tre problemi principali che davano l'impressione che il processo di concessione delle licenze non fosse soddisfacente:

- Il numero di giocatori senza licenza (50.000) era in crescita
- Altre associazioni sportive sembravano disporre di strumenti online più moderni per i titolari di licenza
- I club affiliati trovavano noiosa la procedura di presentazione delle richieste di licenza

L'associazione sportiva ha deciso di avviare un progetto di miglioramento per affrontare queste sfide.

IL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO HA INIZIO

Questo diagramma di Gantt in Minitab Workspace dettagliava le fasi e la linea temporale del progetto.



L'associazione sportiva ha consultato associazioni regionali e locali, concentrandosi su diversi elementi come:

- La procedura di ottenimento della licenza delle altre associazioni sportive
- Gli obblighi legali
- La determinazione dei prezzi
- La segmentazione (caratteristiche come età, genere, geografia, tipo di pratica sportiva, ecc.)
- La piattaforma online per le licenze
- Le opinioni dei titolari di licenza

Al fine di raccogliere le opinioni dei titolari di licenza, l'associazione ha creato un sondaggio per ottenere feedback, con i seguenti criteri:

- Il completamento del sondaggio non deve richiedere più di 6 minuti
- L'analisi deve fornire metriche come valutazioni, punteggi e suggerimenti per il miglioramento
- Il campione di risposte deve essere rappresentativo delle diverse categorie di titolari di licenza

UN QUESTIONARIO PER RACCOLGERE OPINIONI E IDEE

Sono stati restituiti 19.921 questionari su 200.000 inviati.

La piattaforma di sondaggio ha fornito alcune statistiche descrittive, consentendo una valutazione iniziale dei risultati. La suddivisione delle risposte alle domande demografiche ha dimostrato che il

TEXT MINING PER IDENTIFICARE I SUGGERIMENTI

Ottocento dei 19.921 partecipanti hanno risposto alle domande aperte, quindi il team ha ritenuto utile utilizzare il text mining per analizzare questi commenti.

L'analisi semantica e il raggruppamento di parole, scoprendo frasi e temi principali, hanno portato a interessanti approfondimenti.

	FREQUENCY	% SHOWN	% PROCESSED	% TOTAL	NO. CASES	% CASES	TF • IDF
LICENCE	399	16.60%	4.94%	1.05%	387	1.97%	680.9
CLUB	159	6.84%	1.85%	0.42%	152	0.77%	335.9
MASCULIN	129	5.38%	1.50%	0.34%	4	0.02%	476.3
DOCUMENTS	119	4.97%	1.38%	0.31%	117	0.59%	264.9
LICENCES	96	4.01%	1.12%	0.25%	96	0.49%	222.0
PRX	81	3.38%	0.94%	0.21%	80	0.41%	193.7
COMPLIQUÉ	77	3.21%	0.90%	0.20%	77	0.39%	185.4
FÉMININ	76	3.17%	0.88%	0.20%	4	0.02%	280.6
HONORABILITÉ	76	3.17%	0.88%	0.20%	76	0.39%	183.4
PRISE	74	3.09%	0.86%	0.20%	73	0.37%	179.9
ATTESTATION	69	2.88%	0.80%	0.18%	69	0.35%	169.4
CLUBS	67	2.80%	0.78%	0.18%	66	0.34%	165.8
REPLIR	66	2.75%	0.77%	0.17%	65	0.33%	163.8
LIGNE	60	2.50%	0.70%	0.16%	60	0.30%	151.0
SIMPLE	57	2.38%	0.66%	0.15%	57	0.29%	144.7
ANNÉE	49	2.05%	0.57%	0.13%	44	0.22%	129.9
PAYER	44	1.84%	0.51%	0.12%	42	0.21%	117.5
SIMPLIFIER	44	1.84%	0.51%	0.12%	44	0.22%	116.6
PART	42	1.75%	0.49%	0.11%	39	0.20%	113.5
POUVOIR	42	1.75%	0.49%	0.11%	42	0.21%	112.2
COVID	41	1.71%	0.48%	0.11%	41	0.21%	109.9
FRANCE	39	1.63%	0.45%	0.10%	6	0.03%	137.1
NO	39	1.63%	0.45%	0.10%	37	0.19%	106.3

Parole più diffuse (utilizzando WordStat).

Parole simili, a commento dei passaggi della domanda di licenza, sono state ripetute più volte, come, ad esempio, la documentazione richiesta, la complessità della procedura, la necessaria semplificazione e la suddivisione dei costi.

	FREQUENCY	NO. CASES	% CASES	LENGTH	TF • IDF
PRISE DE LICENCE	51	51	0.26%	3	131.9
ATTESTATION D HONORABILITÉ	33	33	0.17%	3	91.6
NOUVELLE AQUITAINE	24	4	0.02%	2	88.6
ÎLE DE FRANCE	24	4	0.02%	3	88.6
AUVERGNE RHÔNE ALPES	20	4	0.02%	3	73.8
CERTIFICAT MÉDICAL	19	19	0.10%	2	57.3
ATTESTATION DE PROBITÉ	16	16	0.08%	3	49.4
BOURGOGNE FRANCHE COMTÉ	14	3	0.02%	3	53.4
LICENCE DIRIGEANT	13	13	0.07%	2	41.3
PRIX DE LA LICENCE	13	13	0.07%	4	41.3
HAUTS DE FRANCE	12	4	0.02%	3	44.3
SIGNATURE ÉLECTRONIQUE	12	12	0.06%	2	38.6
PAIEMENT EN LIGNE	11	11	0.06%	3	35.8
PAYS DE LA LOIRE	11	3	0.02%	4	42.0
PRIX DES LICENCES	11	11	0.06%	3	35.8
LICENCE SPÉCIFIQUE	8	8	0.04%	2	27.1
LICENCE UNIQUE	8	8	0.04%	2	27.1
LICENCES DIRIGEANTS	8	8	0.04%	2	27.1
PROVENCE ALPES CÔTE D AZUR	8	4	0.02%	5	29.5
ATTESTATION HONORABILITÉ	7	7	0.04%	2	24.1
CENTRE VAL DE LOIRE	7	4	0.02%	4	25.8

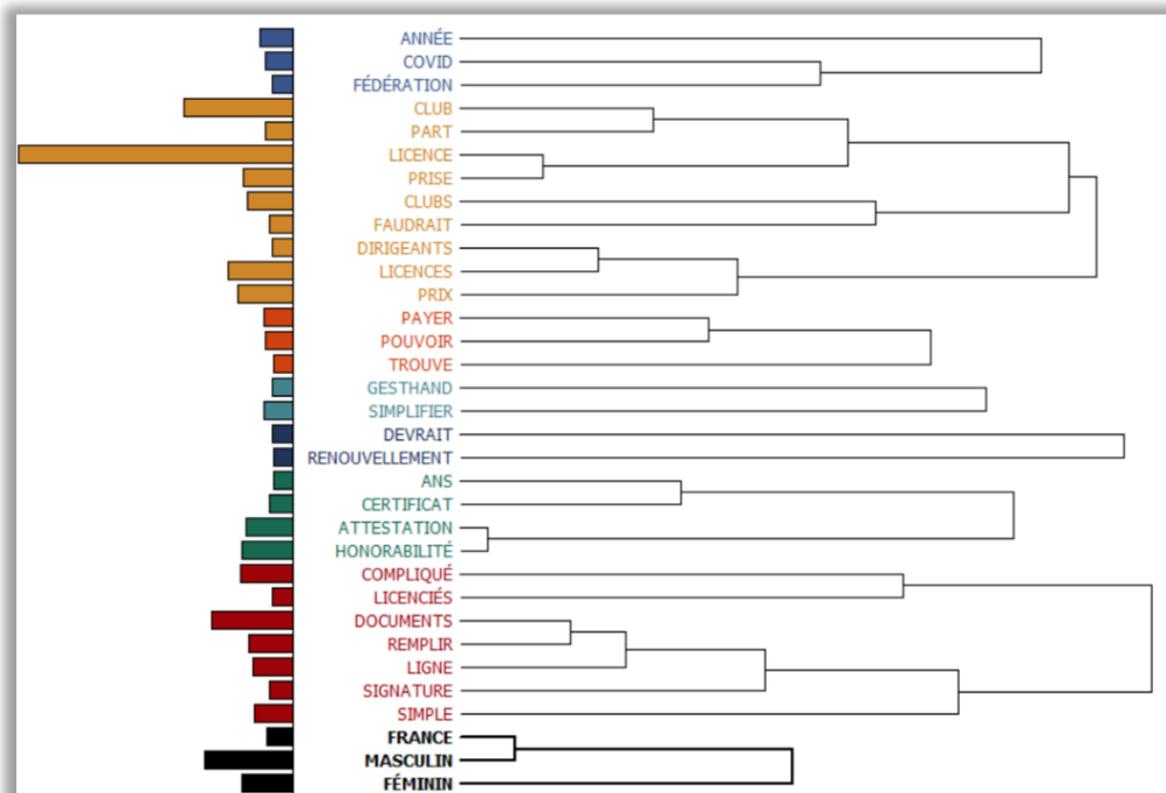
Fraasi più diffuse.

Diverse iterazioni di frasi facevano riferimento a certificati richiesti, costi, pagamento online e firma.

NO	TOPIC	KEYWORDS
6	PART PRIX	PART; PRIX; CLUBS; FÉDÉRATION; ANNÉE; COVID; CLUB; LICENCE; LICENCES; FAUDRAIT; ANS;
4	SIGNATURE ÉLECTRONIQUE	DOCUMENTS; REMPLIR; LIGNE; SIGNATURE; SIMPLE; COMPLIQUÉ; POUVOIR; HONORABILITÉ; ATTESTATION; SIGNATURE ÉLECTRONIQUE;
7	SIMPLIFIER GESTHAND	SIMPLIFIER; GESTHAND; FAUDRAIT; LICENCIÉS; PRISE; CLUBS;
2	LICENCE PRISE	LICENCE; PRISE; DEVRAIT; POUVOIR; PAYER; GESTHAND; CLUB; ANS; TARIF; RENOUVELLEMENT;
5	LICENCES DIRIGEANTS	LICENCES; PAYER; DIRIGEANTS; TROUVE; POUVOIR; PRIX; CLUB; LICENCES DIRIGEANTS;
1	HONORABILITÉ ATTESTATION	HONORABILITÉ; ATTESTATION;
3	FRANCE MASCULIN	FRANCE; MASCULIN; FÉMININ;

Sono stati identificati sette temi significativi.

I cluster tematici emersi sono la suddivisione dei costi, la firma elettronica, la semplificazione, il modello di licenza dei manager e i certificati richiesti.



Il dendrogramma sopra rafforza le conclusioni tratte dalle tabelle precedenti.

RACCOMANDAZIONI BASATE SU UN'ANALISI APPROFONDATA DELLE OPINIONI

Grazie a questa ulteriore analisi, il team è stato in grado di suggerire miglioramenti. È stata raccomandata la possibilità di firmare il modulo di domanda elettronicamente, così come una semplificazione della piattaforma online, l'eliminazione di documenti superflui per convalidare la licenza dei volontari e una migliore comunicazione riguardo ai servizi gratuiti disponibili.

La procedura e l'offerta sono stati ottimizzati prima del prossimo periodo di iscrizioni alle licenze. I sondaggi sulle opinioni aiutano a misurare la soddisfazione dei clienti. I preziosi feedback testuali spesso vengono trascurati. Senza uno studio semantico, considerare ogni riga di testo risulta noioso. La sfida è distinguere le opinioni espresse da determinati profili di clienti. Ciò può essere fondamentale per prendere decisioni determinanti volte a migliorare la soddisfazione dei clienti.

[Vuoi saperne di più? Contattaci!](#)

"Portions of information contained in this publication/book are printed with permission of Minitab Inc. All such material remains the exclusive property and copyright of Minitab Inc. All rights reserved."