

# SONY

## Satmetrix permet à Sony Europe de mesurer et d'améliorer l'expérience et la fidélité de ses clients

Sony est un leader mondial innovateur en produits grand public et professionnels dans les domaines de l'audio, de la vidéo, des communications et de l'informatique. Sony est renommée pour ses produits audiovisuels, tels que le téléviseur HD ACL BRAVIA™, l'appareil photo numérique Cyber-shot™, le caméscope Handycam®, l'appareil photo SLR numérique « á » (prononcez Alpha) et le lecteur MP3 Walkman®, ainsi que pour ses ordinateurs personnels VAIO™ et son matériel de diffusion HD professionnel, dont le XDCAM® HD. Grâce à son éventail complet de produits HD et à ses offres dans les domaines de l'électronique, de la musique, de la photo, du jeu et d'Internet, Sony est l'une des plus grandes marques mondiale en matière de divertissement numérique. La société emploie environ 170 000 personnes dans le monde.

## SONY

### Satmetrix Client Success Story

#### Secteur : Biens de consommation courante

- Sony met en œuvre un programme Net Promoter dans 25 pays en Europe.
- Ce programme portant sur l'expérience client favorise le changement culturel vers une organisation davantage centrée sur le client.
- En conséquence, Sony se hisse au premier rang sur les benchmarks du secteur au Royaume-Uni.

« La mise en œuvre du programme Satmetrix a été cruciale dans l'accomplissement de notre mission d'amélioration de l'expérience client. Il nous permet de nous reposer sur un processus de travail dédié à l'expérience client, qui aide les employés à prendre les bonnes décisions dès réception du feedback. »

– Rachel Waite  
directrice générale, Marketing  
Strategy Office à Sony Europe

### Le défi

Sony a toujours été un acteur important dans le domaine de l'électronique en offrant des technologies innovatrices en divertissement personnel et professionnel. En 2007 cependant, Sony perdait des parts de marché du fait de l'intensification de la concurrence sur les prix et la technologie. Sony Europe savait qu'elle se devait d'être excellente dans l'expérience client fournie pour conserver sa position sur le marché.

Par conséquent, en plus de mesurer ses ventes et ses résultats financiers, Sony a décidé d'ajouter un autre indicateur de performance : la qualité de l'expérience client.

Mais quand on traite avec 25 pays, il faut une méthodologie rigoureuse pour mesurer la qualité de l'expérience client et surmonter les obstacles concrets tels que la langue, la culture, le coût, le temps de mise en œuvre et l'appui tant du management de l'entreprise que du personnel de première ligne partout en Europe.

Sony devait en outre s'assurer que l'indicateur de fidélité choisi puisse mesurer l'expérience client de manière efficace, et être associé à une discipline favorisant le changement culturel à l'échelle de l'entreprise visant à placer l'expérience client au premier plan.

Il fallait absolument que les résultats puissent engendrer des actions.

En 2007 Sony Europe a choisi de travailler avec Satmetrix, développeur de Net Promoter®, afin de déployer un programme axé sur l'expérience client permettant à tous les employés européens de travailler ensemble en se focalisant sur les éléments les plus importants aux yeux des clients.

### Réalisation

1. Mise en place d'une mesure simple et uniforme de la fidélité client aux différents points d'interaction afin de comprendre comment Sony est perçue par les clients.

Sony a utilisé le Net Promoter Score comme principale mesure, associé à une analyse des verbatims clients pour identifier l'impact de l'expérience Sony à chaque point d'interaction critique au cours du parcours client.

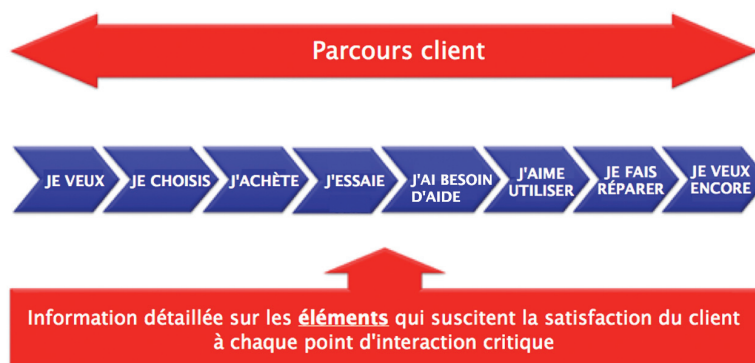
# SONY

## Satmetrix Client Success Story

Secteur : Biens de consommation courante

« Je suis ravie que le fait de nous concentrer sur l'amélioration de l'expérience client nous ait permis d'obtenir le meilleur résultat en matière de recommandation personnelle des clients sur notre secteur lors des derniers benchmarks Net Promoter. C'est la récompense pour tous nos efforts et la confirmation qu'en nous concentrant sur le client nous créons des promoteurs de la marque. »

- Rachel Waite  
directrice générale, Marketing Strategy Office à Sony Europe



2. Utilisation des données recueillies à l'aide de l'application d'expérience client de Satmetrix pour développer des diagnostics qui mobilisent, qui favorisent le maintien et le développement de la fidélité client et qui créent des ambassadeurs de la marque. Ces diagnostics englobent les aspects suivants :
  1. Comprendre les expériences qui impactent la fidélité du client
  2. Fournir une orientation basée sur des faits pour lancer les initiatives stratégiques et tactiques, et mesurer le succès des mesures prises
3. Résultats et analyse par pays, par point d'interaction et par produit afin d'adapter les initiatives d'amélioration en fonction des exigences de chaque marché tout en atteignant les objectifs globaux.
4. Intégration du Net Promoter Score® au processus de décision, d'une manière structurée et systématique, en tant qu'indicateur de performance de gestion financièrement quantifiable.

Pour fournir ces composants stratégiques, Satmetrix propose une application d'entreprise qui mesure l'expérience client de deux façons :

- Une surveillance continue de l'expérience à des points d'interaction précis du parcours client.
  - Cette surveillance est quotidienne et le feedback des clients est distribué en temps réel à la direction et au personnel de première ligne pour mettre en œuvre des actions immédiates et identifier les points faibles.
- Une évaluation de l'expérience globale du client et de la façon dont elle se traduit sur le plan de la fidélité et des recommandations personnelles.
  - Pour ce faire, deux processus relationnels recueillent le feedback de plus de 80 000 clients et le distribuent à la direction et au personnel de première ligne pour leur permettre de cerner les facteurs de fidélisation et les écarts de performance par gamme de produits, région géographique, segment client, etc.

Rachel Waite, directrice générale, Marketing Strategy Office à Sony Europe, témoigne : « La mise en œuvre du programme Satmetrix a été cruciale dans l'accomplissement de notre mission d'amélioration de l'expérience client. Il nous permet de nous reposer sur un processus de travail dédié à l'expérience client, qui aide les employés à prendre les bonnes décisions dès réception du feedback. »

Pour favoriser la réussite du programme, Satmetrix a formé des champions Sony Net Promoter alloués à chaque pays. Ces « champions » sont chargés de former le personnel aux avantages du programme et de mettre en œuvre Net Promoter dans leur pays.

# SONY

## Satmetrix Client Success Story

Industry: Finance

### Résultats

L'entreprise a connu d'importantes hausses de son NPS, dont les améliorations les plus significatives sont les suivantes :

- Hausse de 15 points en Pologne
- Hausse de 11 points au Danemark
- Hausse de 10 points en Finlande et en Norvège

Et les derniers benchmarks Net Promoter européens, annoncés en juin 2010, montrent que Sony a obtenu le NPS le plus élevé dans le secteur des téléviseurs et des DVD, soit 38,5 %. Ce score est de 14 % supérieur à la moyenne du secteur et de 21 % plus élevé que celui de la marque située au dernier rang du secteur.

Commentant le succès du programme, Rachel Waite ajoute : « Avant d'implanter le programme Net Promoter de Satmetrix, nous n'avions qu'une vue très fragmentée de l'expérience client. Maintenant, nous pouvons suivre le parcours client complet. Cela a permis aux employés à tous les niveaux de mieux comprendre l'impact de leur comportement sur l'expérience du client et, en fin de compte, sur la recommandation de nos produits et services par les clients. »

Mme Waite conclut par ces mots : « Je suis ravie que le fait de nous concentrer sur l'amélioration de l'expérience client nous ait permis d'obtenir le meilleur résultat en matière de recommandation personnelle des clients sur notre secteur lors des derniers benchmarks Net Promoter. C'est la confirmation qu'en nous concentrant sur le client nous créons des promoteurs de la marque. »

### À propos de Satmetrix

Satmetrix, codéveloppeur de Net Promoter, propose des programmes d'expérience client qui améliorent la fidélisation client, les achats récurrents et les recommandations positives. Nous sommes la seule entreprise qui associe une technologie innovante et une expertise prouvée afin de mobiliser votre organisation pour agir en fonction du feedback des clients à chaque point d'interaction. Alors que la plupart des programmes se contentent de mesurer les taux de satisfaction, Satmetrix se concentre sur le développement de la fidélité du client en fournissant aux employés des informations en temps réel sur leurs clients, en vous aidant à développer des processus opérationnels qui créent une expérience client différente et en identifiant les domaines clés à améliorer. La société a déployé plus de 700 solutions d'entreprise dans 40 langues. Pour plus de renseignements, rendez-vous sur [www.satmetrix.fr](http://www.satmetrix.fr) ou contactez un de nos bureaux.

<b>Siège social</b> 1100 Park Place San Mateo, CA 94403	<b>New York</b> 450 Seventh Avenue New York, NY 10123	<b>Londres</b> 3rd Floor, Colet Court 100 Hammersmith Road London W6 7JP	<b>Paris</b> 112, avenue Kleber 75116 – Paris cedex 16	<b>Inde</b> G1, Tejaswini Technopark Campus Trivandrum, Kerala 695581
<b>Tél.</b> : +1 650 227 8300 <b>Fax</b> : +1 650 227 8301	<b>Tél.</b> : +1 646 935 3500 <b>Fax</b> : +1 646 935 3501	<b>Tél.</b> : +44 (0) 845 371 1040 <b>Fax</b> : +44 (0) 845 371 1041	<b>Tél.</b> : +33 (0)1 47 55 3000 <b>Fax</b> : +33 (0)1 47 55 7439	<b>Tél.</b> : +91 471 401 6700 <b>Fax</b> : +91 471 401 6701