

# Samsonite : Exploiter l'écoute des médias sociaux pour améliorer le service et les produits en APAC et au Moyen-Orient



**Le Social listening nous a fourni des informations en temps réel d'une valeur inestimable sur nos clients, offrant une plus grande immédiateté et une plus grande profondeur que les méthodes traditionnelles telles que les sondages. L'approche traditionnelle est une façon très proactive de comprendre les insights, alors que ce que nous cherchons à faire, c'est de la compléter par une approche de simple écoute – ce que les gens disent déjà – et d'en extraire des insights.**

Directeur Adjoint du Marketing Digital APAC, Samsonite APAC et Moyen-Orient

## À propos de Samsonite

Samsonite est un leader mondial dans le domaine des bagages de voyage et des accessoires, reconnu pour ses produits durables et innovants ainsi que pour sa forte présence mondiale. À Singapour, où il opère depuis plus de 25 ans, Samsonite joue le rôle de hub régional pour le développement de la marque et l'approvisionnement, avec de nombreux points de vente et emplacements en aéroport proposant une gamme complète de produits et un service après-vente complet. La marque met également l'accent sur l'expérience client et la durabilité, en alignant les initiatives locales sur sa stratégie mondiale « Responsible Journey ».



## Objectifs

Les équipes régionales de marketing digital et d'expérience client de Samsonite devaient maximiser leur potentiel d'engagement client sur 13 marchés en Asie-Pacifique et au Moyen-Orient. L'équipe avait besoin d'un système de veille et d'analyse complet, capable de traiter plus de 50 000 mentions mensuelles et de fournir des renseignements exploitables aux parties prenantes à tous les niveaux, des équipes de service client nécessitant des alertes immédiates sur les réclamations aux dirigeants planifiant le développement trimestriel des produits.

**L'équipe a activement pris en charge divers aspects de l'expérience client et de la réputation de la marque :**

- Gestion des réclamations en temps réel - Réponses sous 24 heures avec des alertes entièrement validées.
- Analyse des tendances - Détection de patterns pour orienter l'amélioration des produits et des services.
- Intelligence multi-marchés - Des insights cohérents respectant les cultures et plateformes locales.
- Transformation du feedback - Conversion des mentions sur les réseaux sociaux en intelligence opérationnelle exploitable.

**Afin d'exceller dans ces domaines, l'équipe s'est concentrée sur trois objectifs clés :**

- Filtrer le signal du bruit - Traiter plus de 50 000 mentions mensuelles pour ne fournir que des retours validés et exploitables.
- Capacité de réponse immédiate - Fournir des alertes prioritaires sur les réclamations dans les 24 heures afin d'éviter toute escalade.
- Stimuler la transformation des activités - Utiliser des insights clients authentiques pour guider les améliorations en matière de produits, de politiques et de services.



"Ce que nous cherchons à faire, c'est de le compléter par une approche de simple écoute, ce que les gens disent déjà, et d'en extraire des insights."

Directeur Adjoint du Marketing Digital APAC, Samsonite APAC et Moyen-Orient

## Défi : Transformer le volume en insights sur 13 marchés diversifiés

Samsonite Group opère sur 13 marchés diversifiés en Asie-Pacifique et au Moyen-Orient, en gérant les marques Samsonite et American Tourister. L'équipe régionale faisait face à une priorité stratégique : transformer environ 50 000 mentions mensuelles sur les réseaux sociaux et les retours clients en insights exploitables susceptibles de générer une réelle amélioration des activités.

Le défi allait au-delà du simple volume. La majorité des mentions consistaient en du contenu promotionnel plutôt qu'en des retours clients exploitables. De plus, la diversité des marchés impliquait de naviguer entre de multiples langues, contextes culturels et écosystèmes de plateformes, y compris l'environnement numérique restreint de la Chine.

**Les défis étaient clairs :**

**1/ Signal vs. bruit :** La plupart des mentions étaient de nature promotionnelle et n'étaient pas exploitables pour la prise de décision.

**2/ Complexité multi-marchés :** Gérer les langues, les cultures et les plateformes sur 13 marchés, y compris l'écosystème restreint de Chine.

**3/ Rapidité de réponse :** Fournir des alertes quotidiennes 100 % vérifiées pour tenir les équipes locales informées de tous les cas.

**4/ Transformer le feedback en action :** Répondre aux préoccupations, repérer les tendances et utiliser les insights pour améliorer les produits et les services.

# Solution : Le moteur d'insights hybride : Comment Onclusive a transformé le volume social media en action stratégique

Le succès repose sur trois éléments : l'intelligence artificielle combinée au travail de nos équipes d'analystes validant quotidiennement les alertes pour obtenir des informations pertinentes et actionnables ; des rapports alignés sur les besoins des parties prenantes, des alertes quotidiennes aux insights trimestriels ; et une personnalisation régionale garantissant une veille localisée et cohérente, avec la Chine soutenue par des partenariats locaux.

## Le Cadre à 3 Piliers :

### Pilier 1 : Technologie + Analyse Humaine

Des plateformes d'IA associées à des analystes maîtrisant les dialectes régionaux, le contexte culturel et les normes propres à chaque plateforme, y compris Xiaohongshu, WeChat et Douyin en Chine. Une validation manuelle effectuée chaque matin élimine les inexactitudes, les doublons et les entrées non pertinentes avant l'envoi des alertes par e-mail.

### Pilier 2 : Rapports Alignés sur les Parties Prenantes

Intelligence structurée selon les besoins décisionnels : alertes quotidiennes pour les équipes de service client permettant une réponse immédiate ; résumés hebdomadaires pour le leadership régional afin de suivre les tendances ; rapports mensuels pour les équipes marketing et produit analysant les évolutions ; bilans trimestriels pour la direction générale orientant la planification stratégique.

### Pilier 3 : Personnalisation Régionale

Chacun des 13 marchés est surveillé via une écoute social media localisée tout en maintenant une cohérence qualitative. La couverture de la Chine inclut des partenariats locaux spécialisés pour accéder aux plateformes soumises à des restrictions, garantissant une intelligence régionale complète.

Ce modèle d'insights hybride ne s'est pas contenté de capturer des mentions : il a transformé les conversations sociales en intelligence opérationnelle active. Le cadre a permis à Samsonite de passer d'une gestion réactive des problèmes à une reconnaissance proactive des patterns, en identifiant les problèmes avant qu'ils ne prennent de l'ampleur et en éclairant les améliorations de politiques à partir de la voix authentique des clients. L'architecture s'est avérée à la fois réactive localement et stratégiquement évolutive sur des marchés diversifiés.

Laissez notre expert vous montrer comment transformer les données médias en intelligence stratégique exploitable. Planifiez une consultation personnalisée pour découvrir comment nos analystes fournissent des analyses de réputation, une compréhension des parties prenantes et des insights concurrentiels pour vos objectifs de communication.

## Du signal à la résolution Avant que ça n'escalade

**Publication négative détectée en temps réel**

Négatif

L'une des roues de mon bagage se bloque et ne tourne plus. Toujours sous garantie, j'espère pouvoir obtenir de l'aide.

Marque **Marque A** Région **Région A** Rank **10**

**La plateforme agrège les signaux de la semaine**

Récapitulatif hebdomadaire — mentions négatives

Total mentions	Régions	Marques suivies
<b>15</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

- Garantie ignorée (Région A Marque A) **Élevé**
- Roue défectueuse — sous garantie (Région A Marque B) **Élevé**
- Fermeture éclair cassée dès le premier voyage (Région B Marque A) **Moyen**

**L'équipe reçoit une alerte claire et actionnable**

Rapport hebdomadaire disponible  
15 publications négatives détectées dans 5 régions. 2 cas prioritaires signalés. Contact client requis en urgence.

**2 urgents** Équipe Région A notifiée

**Problème résolu avant toute escalade**

**Sans la plateforme**  
La plainte passe inaperçue. Le client monte en puissance publiquement. L'image de marque se dégrade.

**Avec la détection précoce**  
L'équipe contacte le client en quelques heures. Le problème est réglé en privé. Le client devient ambassadeur.

**Résolu** Statut mis à jour — équipe régionale a répondu rapidement

Book Demo

## Résultats : de la surcharge de feedbacks à l'intelligence opérationnelle actionnable

Samsonite a transformé plus de 50 000 mentions mensuelles en insights ayant permis de réformer les politiques, d'optimiser les produits et de restructurer les opérations de service client.

### Excellence Opérationnelle

- Plus de 50 000 mentions mensuelles filtrées, avec 2 alertes quotidiennes permettant une réponse sous 24 heures.
- Surveillance 7 jours sur 7 sur 13 marchés d'Asie-Pacifique et du Moyen-Orient, y compris les plateformes spécifiques à la Chine.
- Plus de 60 rapports livrés annuellement.

### Insights Stratégiques

- Les préférences spécifiques à chaque marché ont guidé le développement produit.
- Les points de friction ont été traités par des réformes politiques et les besoins non satisfaits ont alimenté l'innovation.
- Les considérations culturelles ont soutenu la personnalisation régionale.

### Transformation des Activités

- Politiques réformées, coûts des produits optimisés et couverture de la garantie élargie.
- Expériences en magasins premium améliorées et service client restructuré sur la base des insights issus des réseaux sociaux.

Appuyez-vous sur nos experts pour vous accompagner dans la transformation de vos données médias en insights stratégiques exploitables. Réservez une consultation personnalisée pour découvrir comment nos analystes mettent à votre disposition des analyses de réputation, une compréhension fine des parties prenantes et des insights concurrentiels afin de soutenir vos objectifs de communication.

[Arrange Demo](#)



## A propos d'Onclusive

Onclusive est un leader mondial des technologies et services d'intelligence médiatique, dédié au soutien des professionnels des RP, de la communication et du marketing. Nous proposons des solutions innovantes, une expertise humaine et une portée médiatique inégalée à travers un ensemble d'outils de gestion, veille et analyse médias, couvrant chaque étape du cycle de communication. Notre plateforme et nos services unifiés permettent à nos clients de prendre des décisions rapides, précises et basées sur les données concernant leurs stratégies de communication et de marketing, leur offrant ainsi la possibilité de démontrer et d'optimiser leur valeur.