

## SMALLABLE

**Smallable** est une entreprise française spécialisée dans la vente de produits de mode et de décoration pour la famille. Elle opère principalement via son site de vente en ligne. Environ 900 créateurs y sont référencés.



Créée en 2008



150 collaborateurs



7 personnes  
impliquées dans  
le projet



E-commerce



Niveau d'avancement de  
la transformation digitale :  
Avancé

### CHALLENGE METIER

- Prioriser la roadmap produit grâce aux feedbacks client
- Identifier les leviers d'amélioration de l'expérience client

### SOLUTION IA

- Traitement automatique du langage
- Algorithmes de clusterisation non supervisés
- Modèles de classification pour l'analyse de sentiment



Projet réalisé par **Cobbaï**, plateforme SaaS d'analyse sémantique pour collecter, analyser et distribuer les feedback client aux différentes équipes métiers d'une entreprise (produit, marketing, care). Grâce à l'IA de Cobbaï, il est possible de tout comprendre sans tout lire.

### AVANT

Les feedbacks clients sont analysés manuellement et partiellement.

### APRES

L'analyse des feedbacks clients est automatisée et permet d'identifier de nouvelles tendances en temps réel.

### RESULTATS



80% de gain de temps  
sur l'analyse de  
l'historique



95% de gain de temps  
sur l'analyse de  
nouvelles données



2 fonctionnalités  
investiguées en 3 mois

*Florian Ardérighi, Head of Product de Smallable : « Nous collectons plus de 200 verbatims clients par jour sur notre site. Ces données ont beaucoup de valeur pour nous aider à prioriser notre roadmap produit et à concevoir les meilleures solutions pour améliorer l'expérience client. Cela prend un temps trop important de qualifier et analyser chaque feedback. Cobbaï nous a aidé à traiter de manière plus productive toutes ces données grâce à l'IA et leur interface qui nous laisse la main sur la catégorisation. C'est un gain de temps important qui va se transformer en gain pour l'expérience utilisateur et in fine en gain sur la conversion. »*