

Dallosh Analysis

Analyse des Tweets SAV Free Mobile

Architecture & Stratégie IA

Bloc CC2 - Examen Final

 SOBGUI Ivan Joel

 BOTI Armel Cyrille

 ELOUMOU Pascal Aurèle

 OUMAR Ben Lol

 SGHIOURI Mohammed

 DIVENGI BUNKEMBO Nagui



Plan de la Présentation



1. Contexte & Données

Volume traité & méthodologie



2. Architecture Technique

Solution Dallosh Analysis



3. Principaux Constats

KPIs & analyse thématique



4. Recommandations

Actions concrètes




5. Analyse Thématique


Distribution des problèmes

Contexte & Défi

Contexte & Défi

La Donnée Brute


 Dataset de **3 790 tweets** analysés


 Engagement fort : ~19K réponses sur le négatif

 Période : Août - Octobre 2024

Contexte & Défi

La Donnée Brute




 Dataset de **3 790 tweets** analysés

 Engagement fort : ~19K réponses sur le négatif

 Période : Août - Octobre 2024

Le Défi

Transformer ce "bruit" en **outil décisionnel** :

-  1. Identifier la vraie volumétrie (Pos vs Neg)
-  2. Segmenter par Topic (Matériel, Facture, etc.)
-  3. Détecter les signaux faibles viraux

Synthèse des Données Analysées



Méthodologie de tri rapide

1

Nettoyage : Regex emojis, masquage PII, dédoublonnage

2

Analyse : Appel LLM pour classification multi-label

3

Stockage : MongoDB avec indexation pour recherche rapide

Synthèse des Données Analysées

3 790

Tweets Uniques

Répartition : 51% Positif / 38% Négatif /
11% Neutre



Méthodologie de tri rapide

1

Nettoyage : Regex emojis, masquage
PII, dédoublonnage

2

Analyse : Appel LLM pour
classification multi-label

3

Stockage : MongoDB avec
indexation pour recherche rapide

Synthèse des Données Analysées

3 790

Tweets Uniques

Répartition : 51% Positif / 38% Négatif /
11% Neutre

3 axes

Enrichissement IA

Analyse Sentiment / Topic / Priorité via
LLM



Méthodologie de tri rapide

1

Nettoyage : Regex emojis, masquage
PII, dédoublonnage

2

Analyse : Appel LLM pour
classification multi-label

3

Stockage : MongoDB avec
indexation pour recherche rapide

Synthèse des Données Analysées

3 790

Tweets Uniques

Répartition : 51% Positif / 38% Négatif /
11% Neutre

3 axes

Enrichissement IA

Analyse Sentiment / Topic / Priorité via
LLM

100%

Automatisé

Pipeline ETL avec RabbitMQ + Celery



Méthodologie de tri rapide

1

Nettoyage : Regex emojis, masquage
PII, dédoublonnage

2

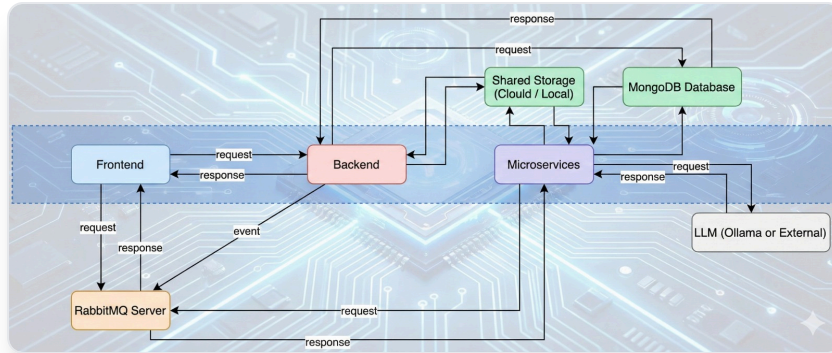
Analyse : Appel LLM pour
classification multi-label

3

Stockage : MongoDB avec
indexation pour recherche rapide

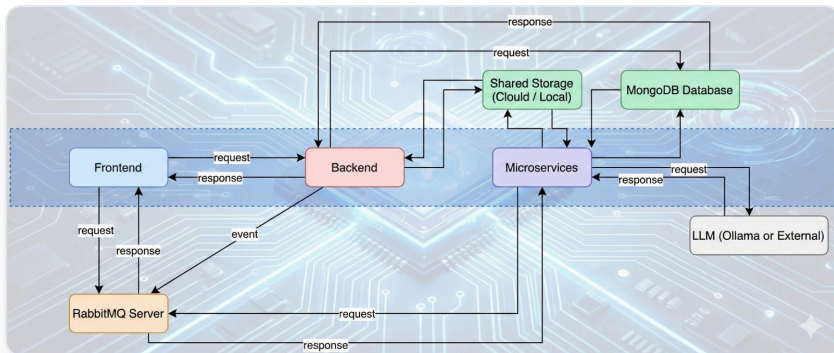
Architecture Système

Une architecture microservices événementielle.



Architecture Système

Une architecture microservices événementielle.

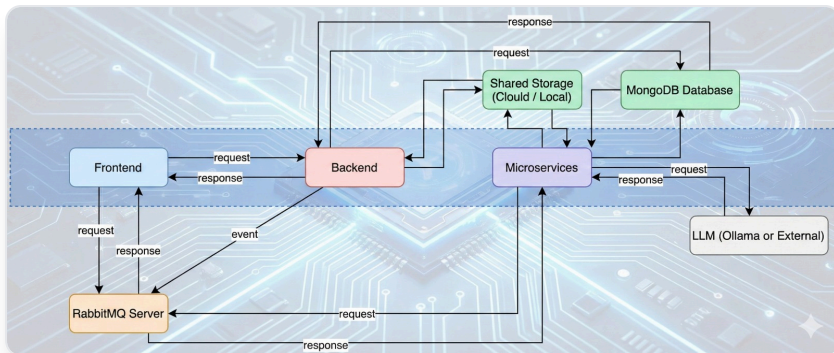


Frontend

Next.js 16, React 19.

Architecture Système

Une architecture microservices événementielle.



Frontend

Next.js 16, React 19.

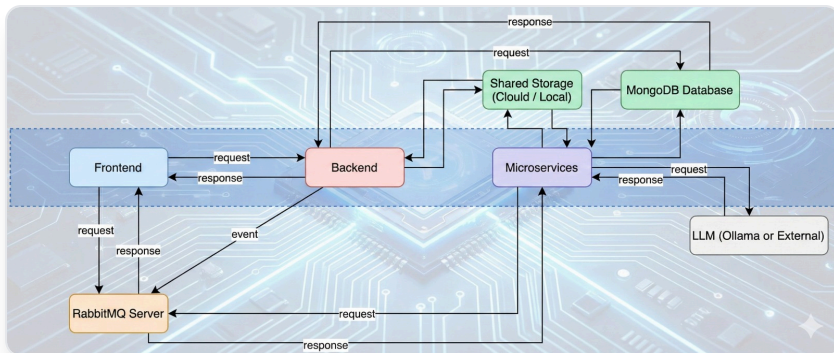


Backend

Node.js, Express.

Architecture Système

Une architecture microservices événementielle.



Frontend



Next.js 16, React 19.

Backend



Node.js, Express.

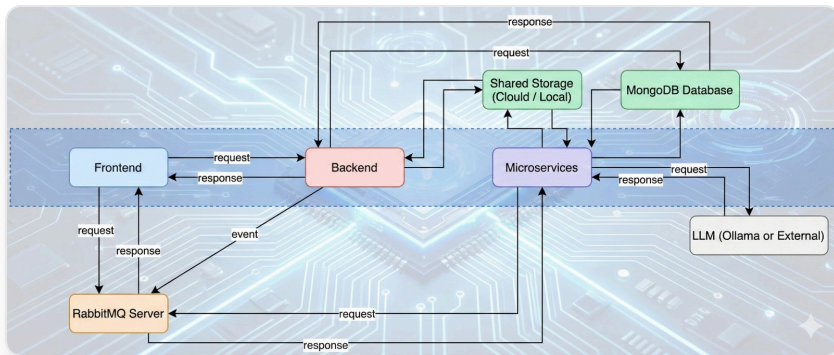
Processing



Python, Celery, Ollama.

Architecture Système

Une architecture microservices événementielle.



Frontend



Next.js 16, React 19.

Backend



Node.js, Express.

Processing



Python, Celery, Ollama.

Data



MongoDB, RabbitMQ.

Principaux Constats & KPIs SAV

Indicateurs Clés

Enseignements

Principaux Constats & KPIs SAV

Indicateurs Clés

51% Sentiment Positif

Surprise : majorité de retours positifs (Offres, Installation).

Enseignements

Principaux Constats & KPIs SAV

Indicateurs Clés

51% Sentiment Positif

Surprise : majorité de retours positifs (Offres, Installation).

38% Sentiment Négatif

Concentré sur le matériel et le service client.

Enseignements

Principaux Constats & KPIs SAV

Indicateurs Clés

51% Sentiment Positif

Surprise : majorité de retours positifs (Offres, Installation).

38% Sentiment Négatif

Concentré sur le matériel et le service client.



Virilité Asymétrique

19.3K réponses sur le négatif vs 16.1K sur le positif (plus de bruit sur les pannes).

Enseignements

Principaux Constats & KPIs SAV

Indicateurs Clés

51% Sentiment Positif

Surprise : majorité de retours positifs (Offres, Installation).

38% Sentiment Négatif

Concentré sur le matériel et le service client.



Virilité Asymétrique

19.3K réponses sur le négatif vs 16.1K sur le positif (plus de bruit sur les pannes).

Enseignements



Top Viralité Négative

1. Déconnexions (707 RT)
2. Panne Totale (703 RT)
3. Déception 5G (701 RT)

Principaux Constats & KPIs SAV

Indicateurs Clés

51% Sentiment Positif

Surprise : majorité de retours positifs (Offres, Installation).

38% Sentiment Négatif

Concentré sur le matériel et le service client.



Viralité Asymétrique

19.3K réponses sur le négatif vs 16.1K sur le positif (plus de bruit sur les pannes).

Enseignements



Top Viralité Négative

1. Déconnexions (707 RT)
2. Panne Totale (703 RT)
3. Déception 5G (701 RT)



Répartition Réelle

- **30%** Matériel (Box, Player)
- **29%** Service Client
- **22%** Facturation

Principaux Constats & KPIs SAV

Indicateurs Clés

51% Sentiment Positif

Surprise : majorité de retours positifs (Offres, Installation).

38% Sentiment Négatif

Concentré sur le matériel et le service client.



Viralité Asymétrique

19.3K réponses sur le négatif vs 16.1K sur le positif (plus de bruit sur les pannes).

Enseignements





Top Viralité Négative

1. Déconnexions (707 RT)
2. Panne Totale (703 RT)
3. Déception 5G (701 RT)



Répartition Réelle

-  **30%** Matériel (Box, Player)
-  **29%** Service Client
-  **22%** Facturation



Levier Positif

Offres Flex & Installation fibre (Tweets très positifs).

Analyse des Thématiques

De quoi parlent réellement les abonnés Free ?

Répartition des Topics (Volume)

Matériel

30%

Svc Client

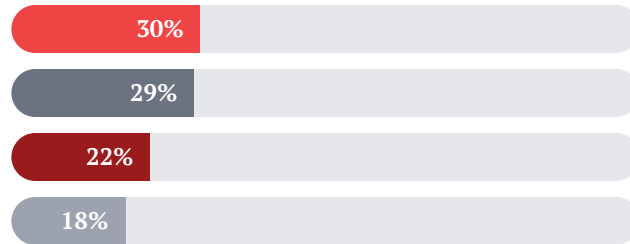
29%

Facturation

22%

Réseau

18%



Analyse des Thématiques

De quoi parlent réellement les abonnés Free ?

Matériel (29.6%)

Sujet #1. Problèmes Freebox, Player Devialet, mais aussi éloges sur le son.

Répartition des Topics (Volume)

Matériel

30%

Svc Client

29%

Facturation

22%

Réseau

18%

Analyse des Thématiques

De quoi parlent réellement les abonnés Free ?

Matériel (29.6%)

Sujet #1. Problèmes Freebox, Player Devialet, mais aussi éloges sur le son.

Service Client (28.8%)

Forte polarité. Plaintes sur l'attente vs satisfaction résolutions rapides.

Répartition des Topics (Volume)

Matériel

30%

Svc Client

29%

Facturation

22%

Réseau

18%

Analyse des Thématiques

De quoi parlent réellement les abonnés Free ?

Matériel (29.6%)

Sujet #1. Problèmes Freebox, Player Devialet, mais aussi éloges sur le son.

Service Client (28.8%)

Forte polarité. Plaintes sur l'attente vs satisfaction résolutions rapides.

Facturation (22%)

Questions sur les prélèvements et régularisations.

Répartition des Topics (Volume)

Matériel

30%

Svc Client

29%

Facturation

22%

Réseau

18%

Recommandations Opérationnelles

Transformer l'analyse en action concrète.

Recommandations Opérationnelles

Transformer l'analyse en action concrète.



Focus Matériel

Le topic #1 (30%) n'est pas le réseau mais la Box. Former les agents sur le diagnostic matériel à distance.

Recommandations Opérationnelles

Transformer l'analyse en action concrète.



Focus Matériel

Le topic #1 (30%) n'est pas le réseau mais la Box. Former les agents sur le diagnostic matériel à distance.



Amplification Positive

51% de sentiments positifs.
Capitaliser sur les retours
"Installation Rapide" pour le marketing.

Recommandations Opérationnelles

Transformer l'analyse en action concrète.



Focus Matériel

Le topic #1 (30%) n'est pas le réseau mais la Box. Former les agents sur le diagnostic matériel à distance.



Amplification Positive

51% de sentiments positifs.
Capitaliser sur les retours
"Installation Rapide" pour le marketing.



Gestion de Crise

Malgré le volume positif, les tweets
"Panne Totale" génèrent 700+ RT.
Alerte immédiate requise.

Recommandations & Justifications Stratégiques

Recommandations & Justifications Stratégiques



Assistant Box IA

ROI: 6 mois

JUSTIFICATION (DATA)

30% du volume concerne le matériel. Diagnostic automatisable.

Action : Self-care Matériel

-25% tickets

Recommandations & Justifications Stratégiques



Assistant Box IA

ROI: 6 mois

JUSTIFICATION (DATA)

30% du volume concerne le matériel. Diagnostic automatisable.

Action : Self-care Matériel

-25% tickets



Programme Ambassadeur

Opportunité

JUSTIFICATION (DATA)

51% de tweets positifs. Une base silencieuse à activer.

Action : Campagne UGC

Image de marque

Recommandations & Justifications Stratégiques



Assistant Box IA

ROI: 6 mois

JUSTIFICATION (DATA)

30% du volume concerne le matériel. Diagnostic automatisable.

Action : Self-care Matériel

-25% tickets



Programme Ambassadeur

Opportunité

JUSTIFICATION (DATA)

51% de tweets positifs. Une base silencieuse à activer.

Action : Campagne UGC

Image de marque



Refonte Espace Client

ROI: 3 mois

JUSTIFICATION (DATA)

La Facturation (22%) et le Service Client (29%) restent des points de friction majeurs.

Action : UX/UI Facturation

Satisfaction

Recommandations & Justifications Stratégiques



Assistant Box IA

ROI: 6 mois

JUSTIFICATION (DATA)

30% du volume concerne le matériel. Diagnostic automatisable.

Action : Self-care Matériel

-25% tickets



Programme Ambassadeur

Opportunité

JUSTIFICATION (DATA)

51% de tweets positifs. Une base silencieuse à activer.

Action : Campagne UGC

Image de marque



Refonte Espace Client

ROI: 3 mois

JUSTIFICATION (DATA)

La Facturation (22%) et le Service Client (29%) restent des points de friction majeurs.

Action : UX/UI Facturation

Satisfaction



Cellule Viralité

Vital

JUSTIFICATION (DATA)

Engagement **supérieur** sur les tweets négatifs. Risque de bad buzz rapide.

Action : Veille Active

Prévention

Conclusion

Dallosh Analysis révèle une réalité nuancée : **Free performe mieux que perçu**, mais reste vulnérable sur le matériel.

Merci de votre attention.

Lien vers l'application : <https://dallosh-analysis.agglomy.com/>

Conclusion

Dallosh Analysis révèle une réalité nuancée : **Free performe mieux que perçu**, mais reste vulnérable sur le matériel.



Surprise

51% de sentiments positifs,
contrairement à l'intuition "bashing".

Merci de votre attention.

Lien vers l'application : <https://dallos-analysis.agglomy.com/>

Conclusion

Dallosh Analysis révèle une réalité nuancée : **Free performe mieux que perçu**, mais reste vulnérable sur le matériel.



Surprise

51% de sentiments positifs,
contrairement à l'intuition "bashing".



Pivot Stratégique

Le problème n'est pas le réseau (18%)
mais le matériel (30%).

Merci de votre attention.

Lien vers l'application : <https://dallos-analysis.agglomy.com/>

Conclusion

Dallosh Analysis révèle une réalité nuancée : **Free performe mieux que perçu**, mais reste vulnérable sur le matériel.



Surprise

51% de sentiments positifs,
contrairement à l'intuition "bashing".



Pivot Stratégique

Le problème n'est pas le réseau (18%)
mais le matériel (30%).



Réactivité

Nécessité de casser la viralité des pannes
techniques.

Merci de votre attention.

Lien vers l'application : <https://dallos-analysis.agglomy.com/>