



# Dallosch Analysis

## Analyse des Tweets SAV Free Mobile

Architecture & Stratégie IA

Bloc CC2 - Examen Final

SOBGUI Ivan Joel

OUMAR Ben Lol

BOTI Armel Cyrille

SGHIOURI Mohammed

ELOUMOU Pascal Aurèle

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**

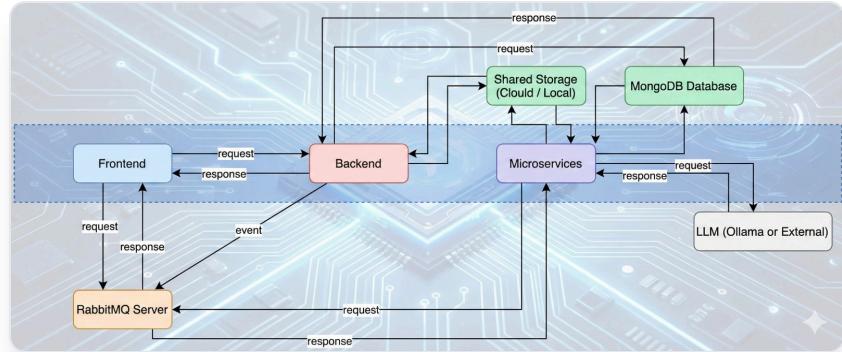
**Analyse** : Appel LLM pour  
classification multi-label

**3**

**Stockage** : MongoDB avec  
indexation pour recherche rapide

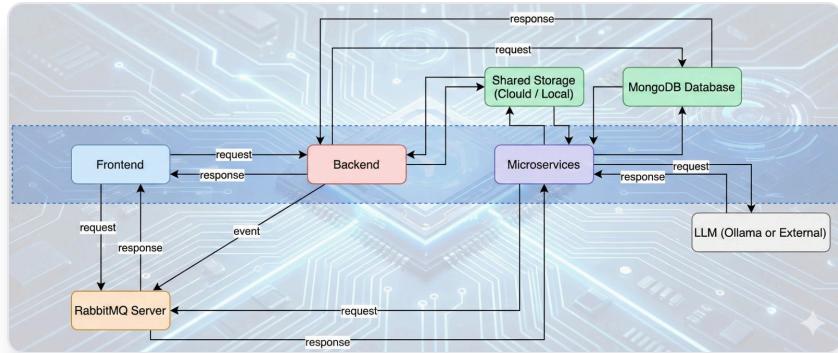
# Architecture Système

Une architecture microservices événementielle.



# Architecture Système

Une architecture microservices événementielle.



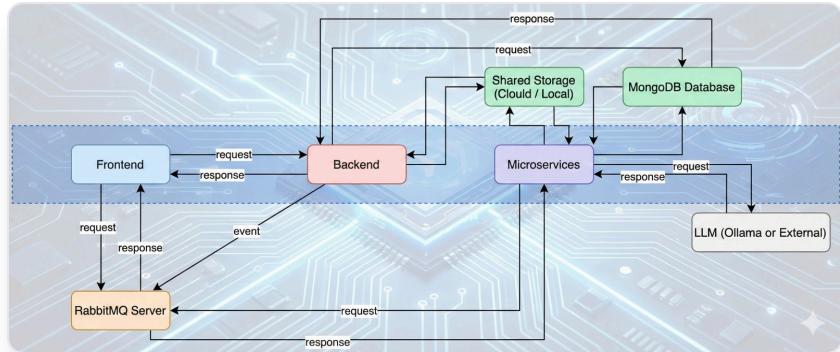
## Frontend



Next.js 16, React 19.

# Architecture Système

Une architecture microservices événementielle.



## Frontend



Next.js 16, React 19.

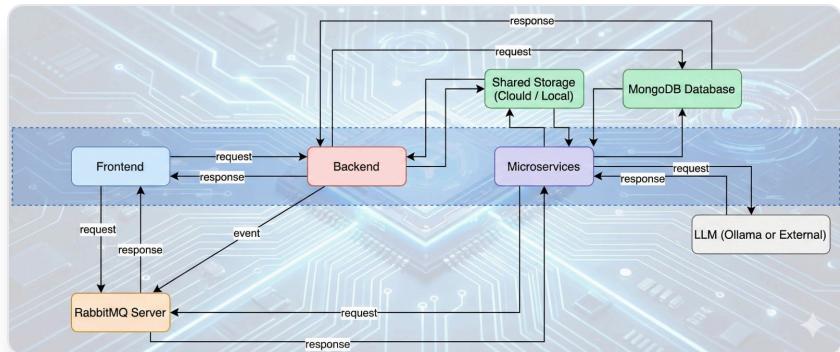
## Backend



Node.js, Express.

# Architecture Système

Une architecture microservices événementielle.



## Frontend



Next.js 16, React 19.

## Backend



Node.js, Express.

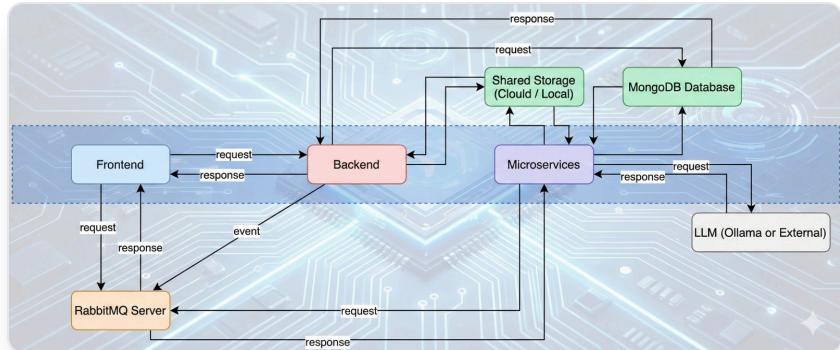
## Processing



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

## Enseignements

**51%** Sentiment Positif

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

**38%** Sentiment Négatif

Concentré sur le matériel et le service client.

# Principaux Constats & KPIs SAV

## Indicateurs Clés

**51%** Sentiment Positif

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

## Enseignements

**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).

# 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)

# 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



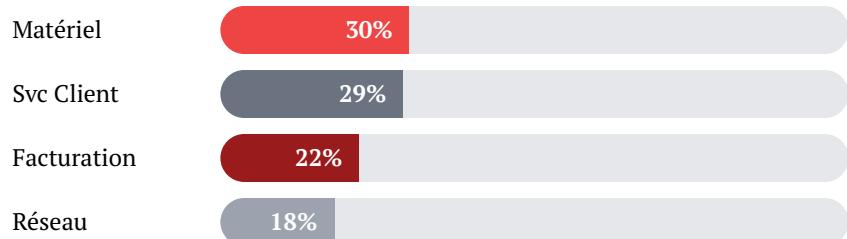
### Levier Positif

Offres Flex & Installation fibre (Tweets très positifs).

# Analyse des Thématiques

De quoi parlent réellement les abonnés Free ?

## Répartition des Topics (Volume)



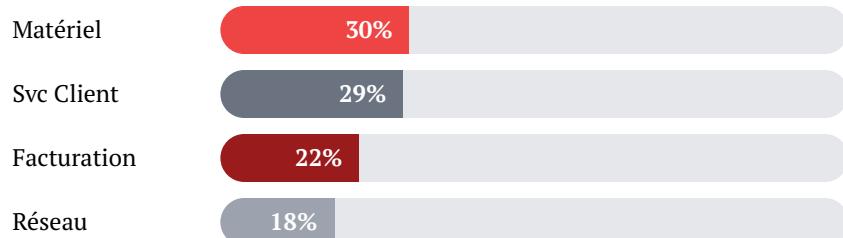
# Analyse des Thématiques

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)



# Analyse des Thématiques

De quoi parlent réellement les abonnés Free ?

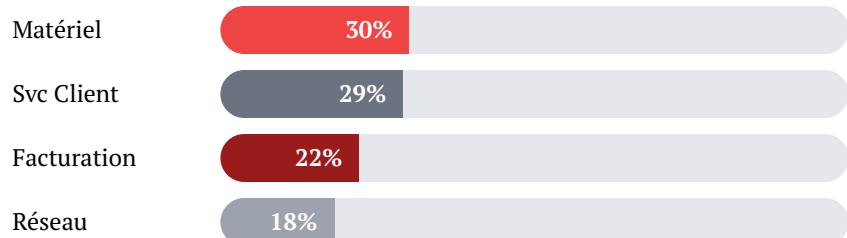
## 💻 Matériel (29.6%)

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)



# 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.

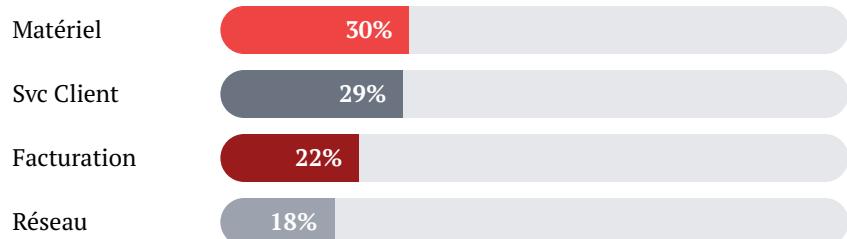
## 📞 Service Client (28.8%)

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

## 📄 Facturation (22%)

Questions sur les prélèvements et régularisations.

## Répartition des Topics (Volume)



# 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

JUSTIFICATION (DATA)

30% du volume concerne le matériel. Diagnostic automatisable.

Action : Self-care Matériel

ROI: 6 mois

-25% tickets

## Programme Ambassadeur

JUSTIFICATION (DATA)

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

Action : Campagne UGC

Opportunité

Image de marque

# Recommandations & Justifications Stratégiques

## Assistant Box IA

JUSTIFICATION (DATA)

30% du volume concerne le matériel. Diagnostic automatisable.

Action : Self-care Matériel

ROI: 6 mois

-25% tickets

## Refonte Espace Client

JUSTIFICATION (DATA)

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

Action : UX/UI Facturation

ROI: 3 mois

Satisfaction

## 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

JUSTIFICATION (DATA)

30% du volume concerne le matériel. Diagnostic automatisable.

Action : Self-care Matériel

ROI: 6 mois

-25% tickets

## Refonte Espace Client

JUSTIFICATION (DATA)

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

Action : UX/UI Facturation

ROI: 3 mois

Satisfaction

## Programme Ambassadeur

JUSTIFICATION (DATA)

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

Action : Campagne UGC

Opportunité

Image de marque

## Cellule Viralité

Vital

JUSTIFICATION (DATA)

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

Action : Veille Active

Prévention

# Conclusion

Dallossh 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://dallossh-analysis.agglomy.com/>

# Conclusion

Dallossh 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://dallossh-analysis.agglomy.com/>

# Conclusion

Dallossh 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://dallossh-analysis.agglomy.com/>

# Conclusion

Dallossh 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://dallossh-analysis.agglomy.com/>