



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

 Export de ~5000 tweets @FreeMobile

 Données brutes, hétérogènes, bruitées

 Plaintes, questions, spam, humour

Contexte & Défi

La Donnée Brute

-  Export de ~5000 tweets @FreeMobile
-  Données brutes, hétérogènes, bruitées
-  Plaintes, questions, spam, humour

Le Défi

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

-  1. Filtrer le non-pertinent
-  2. Structurer (Topics, Sentiments)
-  3. Prioriser les actions

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

4,847

Tweets analysés

Après nettoyage et dédoublonnage
(96.9% de rétention)



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

4,847

Tweets analysés

Après nettoyage et dédoublonnage
(96.9% de rétention)

3 axes

Enrichissement IA

Sentiment / Topic / Priorité via LLM
(Gemini Flash + Mistral)



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

4,847

Tweets analysés

Après nettoyage et dédoublonnage
(96.9% de rétention)

3 axes

Enrichissement IA

Sentiment / Topic / Priorité via LLM
(Gemini Flash + Mistral)

100%

Automatisé

Pipeline ETL avec RabbitMQ + Celery
pour traitement asynchrone



Méthodologie de tri rapide

1 **Nettoyage** : Regex emojis, masquage
PII, dédoublonnage

2

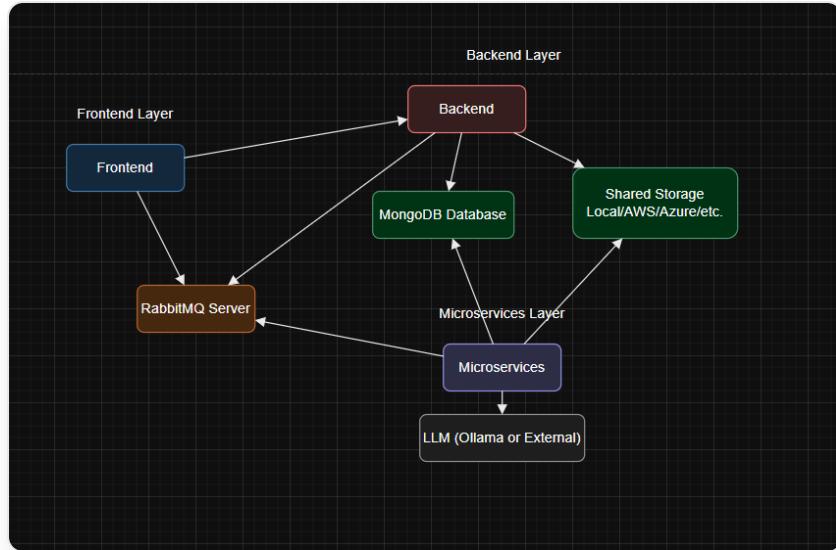
Analyse : Appel LLM pour
classification multi-label

3

Stockage : MongoDB avec
indexation pour recherche rapide

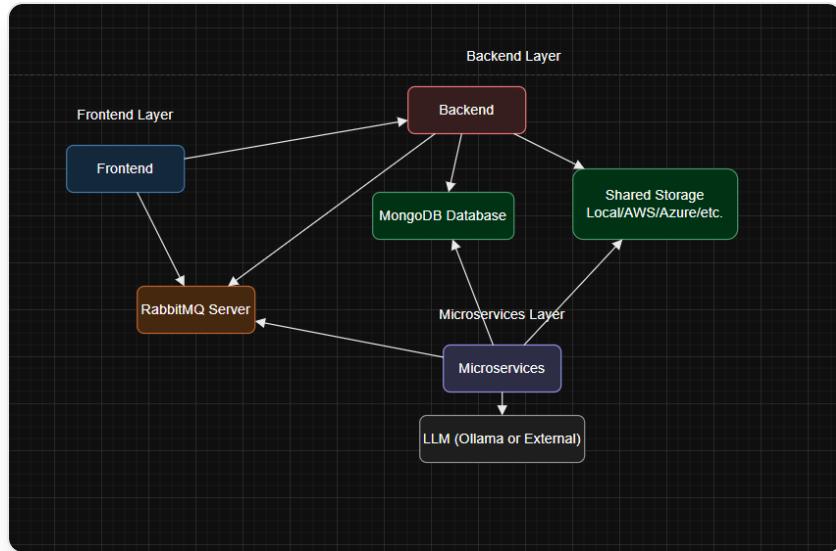
Architecture Système

Une architecture microservices événementielle.



Architecture Système

Une architecture microservices événementielle.



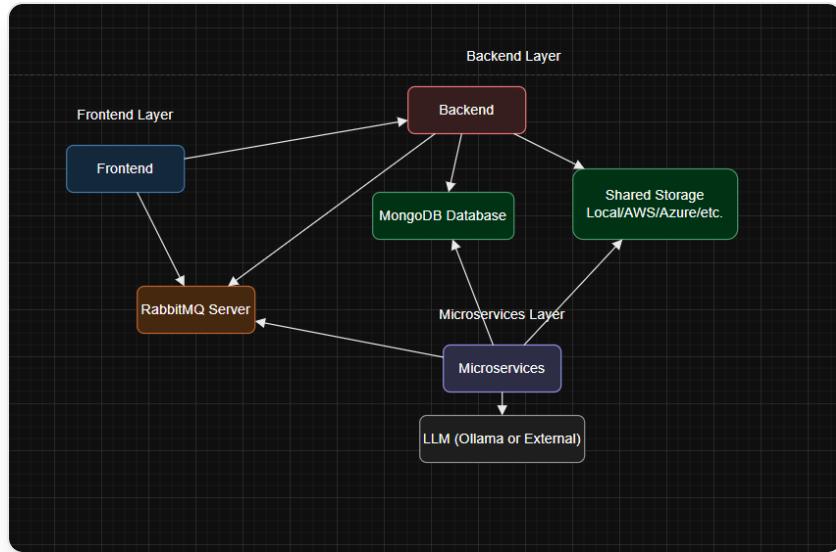
Frontend



Next.js 16, React 19.

Architecture Système

Une architecture microservices événementielle.



Frontend



Next.js 16, React 19.

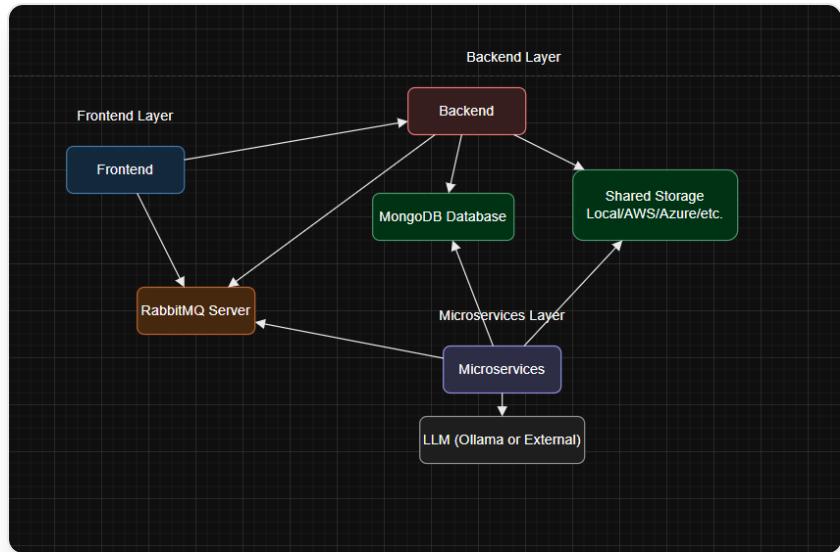
Backend



Node.js, Express.

Architecture Système

Une architecture microservices événementielle.



Frontend



Next.js 16, React 19.

Backend



Node.js, Express.

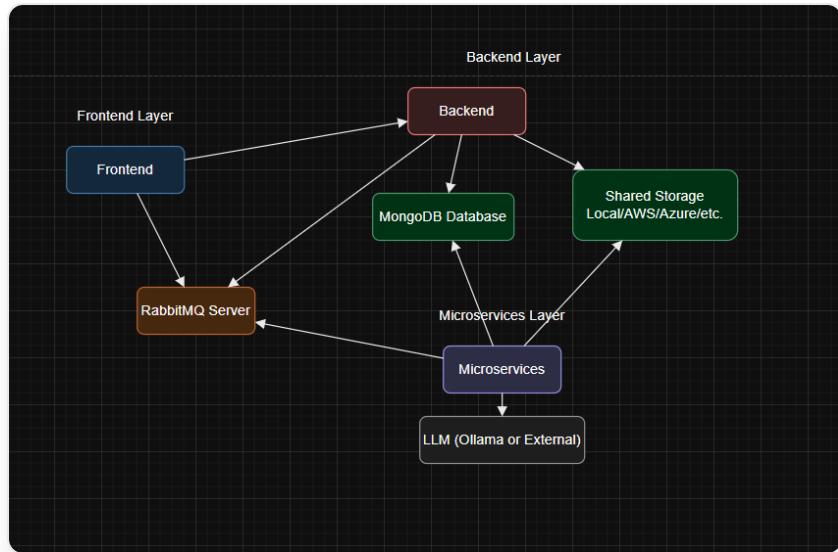
Processing



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

NSS Net Sentiment Score

65% négatif / 25% neutre / 10% positif

Enseignements

Principaux Constats & KPIs SAV

Indicateurs Clés

NSS Net Sentiment Score

65% négatif / 25% neutre / 10% positif

18% High Priority

Tweets urgents nécessitant intervention < 1h

Enseignements

Principaux Constats & KPIs SAV

Indicateurs Clés

NSS Net Sentiment Score

65% négatif / 25% neutre / 10% positif

18% High Priority

Tweets urgents nécessitant intervention < 1h



Viralité Négative

×3 retweets sur tweets urgents non traités

Enseignements

Principaux Constats & KPIs SAV

Indicateurs Clés

NSS Net Sentiment Score

65% négatif / 25% neutre / 10% positif

18% High Priority

Tweets urgents nécessitant intervention < 1h



Viralité Négative

×3 retweets sur tweets urgents non traités

Enseignements



Urgences critiques

Fenêtre de **48h** avant escalade virale

Principaux Constats & KPIs SAV

Indicateurs Clés

NSS Net Sentiment Score

65% négatif / 25% neutre / 10% positif

18% High Priority

Tweets urgents nécessitant intervention < 1h



Viralité Négative

×3 retweets sur tweets urgents non traités

Enseignements



Urgences critiques

Fenêtre de **48h** avant escalade virale



Types de demandes

● 60% Réseau/Fibre

● 25% Facturation

● 10% Commercial (positif)

Principaux Constats & KPIs SAV

Indicateurs Clés

NSS Net Sentiment Score

65% négatif / 25% neutre / 10% positif

18% High Priority

Tweets urgents nécessitant intervention < 1h



Viralité Négative

×3 retweets sur tweets urgents non traités

Enseignements



Urgences critiques

Fenêtre de **48h** avant escalade virale



Types de demandes

- 60% Réseau/Fibre
- 25% Facturation
- 10% Commercial (positif)



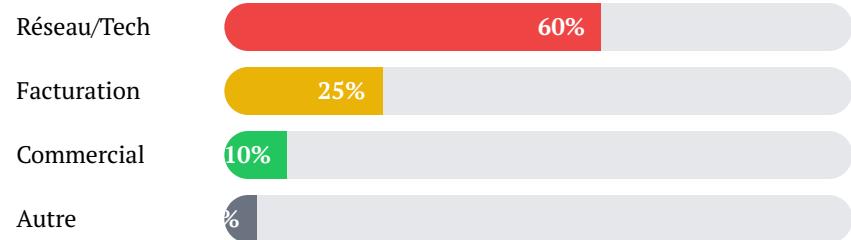
Opportunité

Nouveaux abonnés = seul segment positif exploitable

Analyse des Thématiques

De quoi parlent les abonnés Free ?

Répartition des Topics



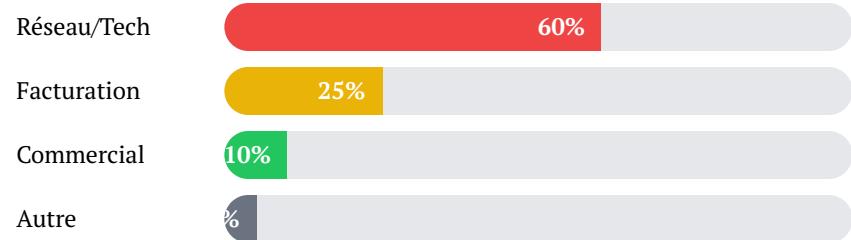
Analyse des Thématiques

De quoi parlent les abonnés Free ?

! Réseau / Fibre

60% du volume négatif. Mots-clés : "Urgent", "Injoignable",
"Coupure".

Répartition des Topics



Analyse des Thématiques

De quoi parlent les abonnés Free ?

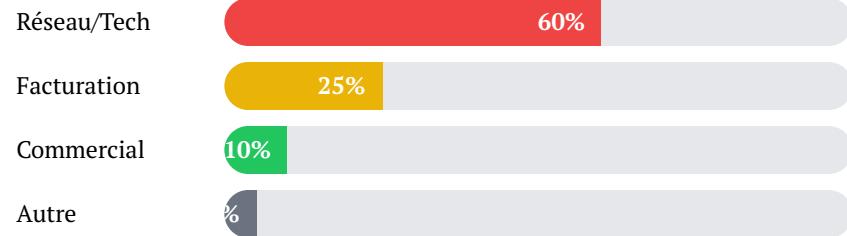
! Réseau / Fibre

60% du volume négatif. Mots-clés : "Urgent", "Injoignable",
"Coupure".

Administratif / Facture

Sentiment mitigé. Problèmes de compréhension ou délais.

Répartition des Topics



Analyse des Thématiques

De quoi parlent les abonnés Free ?

! Réseau / Fibre

60% du volume négatif. Mots-clés : "Urgent", "Injoignable",
"Coupure".

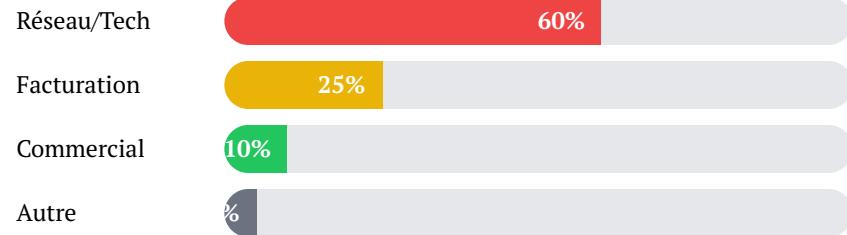
📄 Administratif / Facture

Sentiment mitigé. Problèmes de compréhension ou délais.

👤 Nouveaux Abonnés

Seul vecteur positif (Livraison rapide, Activation).

Répartition des Topics



Recommandations Opérationnelles

Transformer l'analyse en action concrète.

Recommandations Opérationnelles

Transformer l'analyse en action concrète.



Filtrage Prioritaire

Les agents ne traitent que les tweets "**High Priority**". Fin du traitement chronologique.

Recommandations Opérationnelles

Transformer l'analyse en action concrète.



Filtrage Prioritaire

Les agents ne traitent que les tweets "**High Priority**". Fin du traitement chronologique.



Routage Intelligent

Aiguillage auto via `main_topic` :
Réseau → Tech
Facture → Commerce.

Recommandations Opérationnelles

Transformer l'analyse en action concrète.



Filtrage Prioritaire

Les agents ne traitent que les tweets "**High Priority**". Fin du traitement chronologique.



Routage Intelligent

Aiguillage auto via `main_topic` :
Réseau → Tech
Facture → Commerce.



Alerte Proactive

Notification automatique si >30% de priorité haute en 1h (Détection d'incident).

Recommandations & Justifications Stratégiques

Recommandations & Justifications Stratégiques

Chatbot Twitter SAV

ROI: 6 mois

JUSTIFICATION (DATA)

60% du volume concerne des pannes réseau répétitives.

Questions à faible valeur ajoutée.

Action : Automatisation Niv.1

-30% charge

Recommandations & Justifications Stratégiques

Chatbot Twitter SAV

ROI: 6 mois

JUSTIFICATION (DATA)

60% du volume concerne des pannes réseau répétitives.
Questions à faible valeur ajoutée.

Action : Automatisation Niv.1

-30% charge

Priorisation IA

Immédiat

JUSTIFICATION (DATA)

18% de tweets urgents sont noyés dans le flux. Risque de churn élevé.

Action : Filtrage "High Priority"

-70% ratés

Recommandations & Justifications Stratégiques

Chatbot Twitter SAV

JUSTIFICATION (DATA)

60% du volume concerne des pannes réseau répétitives.
Questions à faible valeur ajoutée.

Action : Automatisation Niv.1

ROI: 6 mois

-30% charge

Priorisation IA

Immédiat

JUSTIFICATION (DATA)

18% de tweets urgents sont noyés dans le flux. Risque de churn élevé.

Action : Filtrage "High Priority"

-70% ratés

FAQ Dynamique

ROI: 3 mois

JUSTIFICATION (DATA)

Thématiques Facturation (25%) et Tech (60%) très concentrées sur quelques motifs.

Action : Pages d'aide ciblées

-20% tickets

Recommandations & Justifications Stratégiques

Chatbot Twitter SAV

JUSTIFICATION (DATA)

60% du volume concerne des pannes réseau répétitives.
Questions à faible valeur ajoutée.

Action : Automatisation Niv.1

ROI: 6 mois

-30% charge

FAQ Dynamique

JUSTIFICATION (DATA)

Thématiques Facturation (25%) et Tech (60%) très concentrées sur quelques motifs.

Action : Pages d'aide ciblées

ROI: 3 mois

-20% tickets

Priorisation IA

JUSTIFICATION (DATA)

18% de tweets urgents sont noyés dans le flux. Risque de churn élevé.

Action : Filtrage "High Priority"

Immédiat

-70% ratés

Alerte Crise

Vital

JUSTIFICATION (DATA)

Viralité négative ×3 lors d'incidents non traités rapidement.

Action : Seuil alerte >30%

Prévention

Conclusion

Dallossh Analysis transforme le bruit des réseaux sociaux en **stratégie claire**.

Merci de votre attention.

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

Conclusion

Dallossh Analysis transforme le bruit des réseaux sociaux en **stratégie claire**.



Efficacité

Réduction du temps de traitement grâce
au filtrage IA.

Merci de votre attention.

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

Conclusion

Dallossh Analysis transforme le bruit des réseaux sociaux en **stratégie claire**.



Efficacité

Réduction du temps de traitement grâce au filtrage IA.



Visibilité

Détection temps réel des crises et incidents.

Merci de votre attention.

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

Conclusion

Dallossh Analysis transforme le bruit des réseaux sociaux en **stratégie claire**.



Efficacité

Réduction du temps de traitement grâce au filtrage IA.



Visibilité

Détection temps réel des crises et incidents.



Souveraineté

Maîtrise des coûts et des données.

Merci de votre attention.

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