

# Changement de paradigme grâce a l'intelligence collective

AMARC - Minefi

Eric Falque - BearingPoint

Octobre 2013



# Trois tendances de fond qui introduisent un profond changement dans le rapport entre l'entreprise et les clients / usagers



1. Les **attentes – paradoxales-** des clients sont de plus en plus difficiles à anticiper



2. Le digital accélère les risques de **désintermédiation** des acteurs traditionnels



3. Le développement de **l'esprit communautaire** stimule entraide, influence et co-création

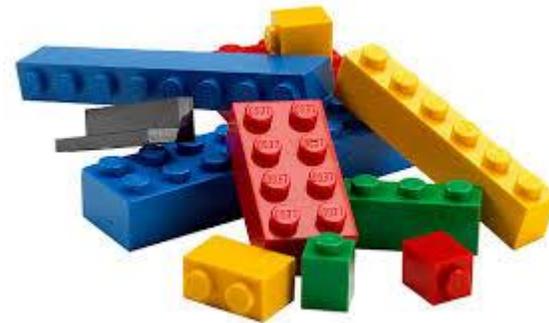
# Un changement de paradigme

**Ce n'est plus l'entreprise qui choisira ce qui est bon pour le client...  
mais le client qui construira son dispositif préféré**

Aujourd'hui



Demain



Un cas concret de changement de paradigme grâce à l'intelligence collective

**Crédit Agricole Store : les applications *PAR* vous et *POUR* vous**



TÉLÉCHARGEZ DES  
APPLICATIONS



PROPOSEZ ET CRÉEZ  
DES APPLICATIONS



EVALUEZ ET COMMENTEZ  
DES APPLICATIONS



FAITES PARTIE  
D'UNE COMMUNAUTÉ

A vous de construire la banque de demain !

<https://www.creditagricolestore.fr/>

# Le client pourra demain construire sa propre banque

## Les applications

Les plus récentes

Les plus utilisées

Les mieux notées

Les plus commentées

Les applications Crédit Agricole



**MYCA**

MYCA, l'application de gestion de comptes qui parle toutes les langues ! Avec MYCA, vous pouvez : - Accéder d...

Disponible avec un Pass

★★★★★ 0

0



**GeoFacto**

Une question sur votre dernière transaction ? Avec GeoFacto, géolocalisez vos factures !

Disponible avec un Pass

★★★★★ 8

4



**Mon budget sant...**

Avec Mon Budget Santé suivez vos dépenses médicales !

Disponible avec un Pass

★★★★★ 4

5



**Ma Tirelire**

Vous avez un projet à financer ? Avec Ma tirelire, épargner devient un jeu !

Disponible avec un Pass

★★★★★ 6

1



**Easy Notes de F...**

Créez facilement vos notes de frais et vérifiez l'état de leur remboursement sur votre compte !

Disponible avec un Pass

★★★★★ 5

0



**InfoComptes**

Etes-vous "dans le vert" ou "dans le rouge" ? Avec InfoComptes, visualisez immédiatement la situation de votre ...

Disponible avec un Pass

★★★★★ 8

20

Le 1<sup>er</sup> mois est **GRATUIT !**

EN PROFITER



> VOIR TOUT LE CATALOGUE

# En réponse à ce changement de paradigme, la confiance et au-delà l'ouverture et la co-création



Le contrôle



La confiance





# La co-création touche toutes les dimensions de l'entreprise



## Aujourd'hui

	Marque / Organisme	Groupe
R&D & Innovation	+++	+
Conception	+++	
Promotion	+++	+
Vente / Service	+++	
Support	+++	+

## Demain

	Marque / Organisme	Groupe
R&D & Innovation	+	+++
Conception	++	+
Promotion	+	+++
Vente / Service	++	++
Support	+	++

**R**eturn **O**n **I**nvestment

**ROI**

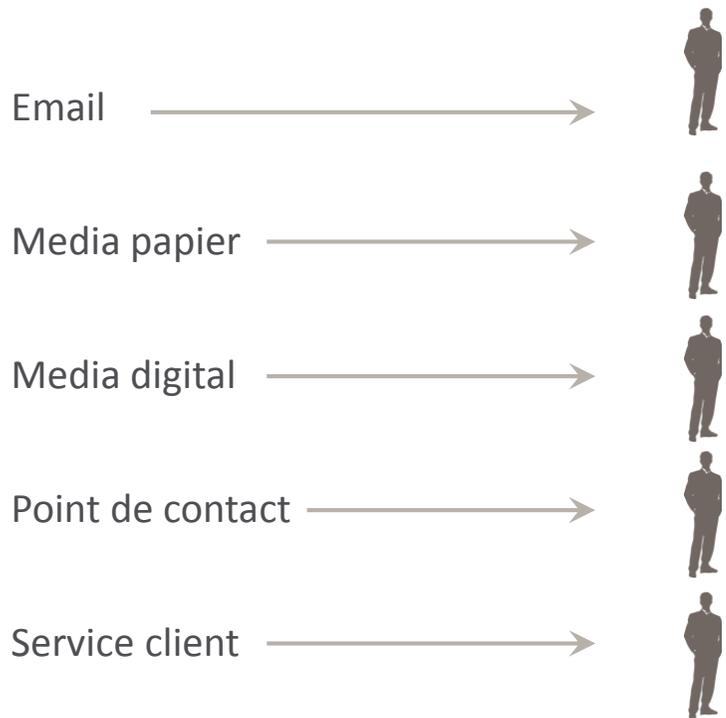
**ROI**

**R**isk **O**f **I**gnoring



# Changement de paradigme : le dispositif de contact vu du client

Aujourd'hui



Demain

