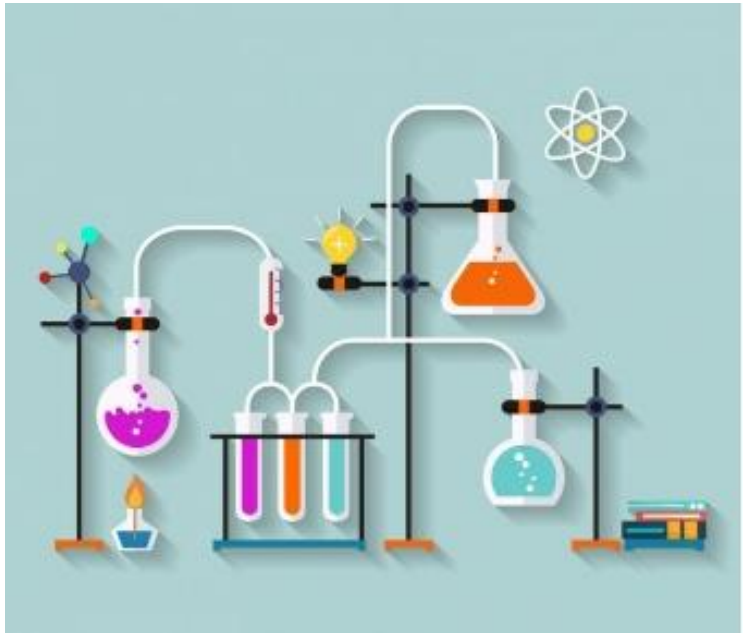
Coworking sur le parcours Les marges d'autonomie

Télétravail

EXPERT Digital



Pascal MONNIER

Emotions

Mes Clients
2 fois plus
satisfaits

E = MC²

Essentiels 2020 : réinventer notre relation client

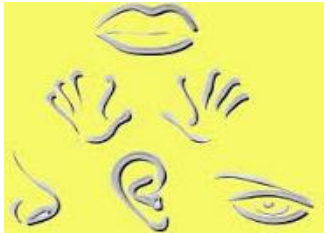
Développer une relation de confiance dans la durée avec nos clients, génératrice d'émotion et de recommandation

Les principes de la Data Expérience

Des données numériques est en pleine expansion (x15):
2,8 zetta-octets en 2012 pour 40 zettaoctets en 2020
Nb : Zetta-octets 10^{21}

Exploitation des données.
Le Big Data permet le développement du traitement de données pour en tirer du sens.
On va y trouver des enjeux liés à la connaissance client tant d'un point de vue marketing qu'opérationnel.

Transformer la donnée en quelque chose d'accessible à nos sens humains



Faire vivre les données au bénéfice du client et des collaborateurs **en créant une émotion** qui permet une perception différente, surprenante pour réaliser une action

Projet REPETTO

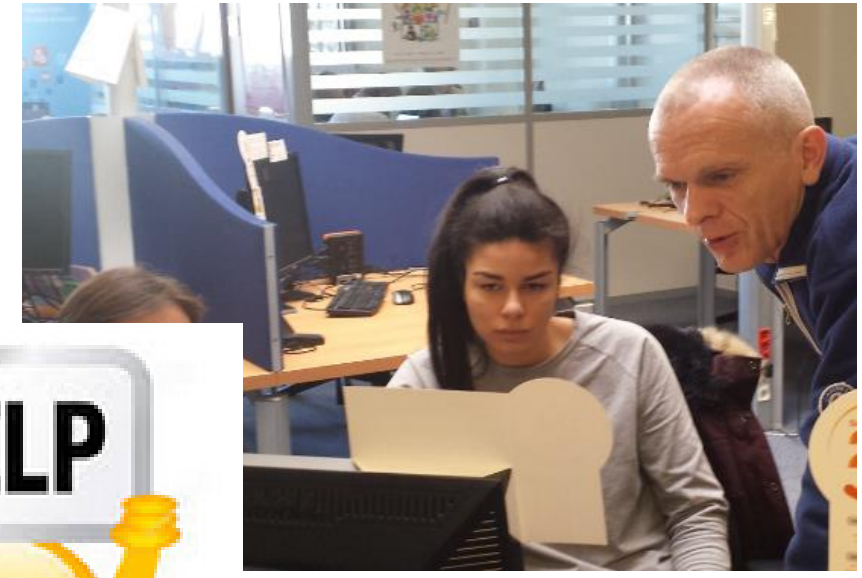
Passer d’un cas de **réitération d’appel** non détecté ou traité a posteriori à un traitement immédiat grâce à une détection automatique et une alerte

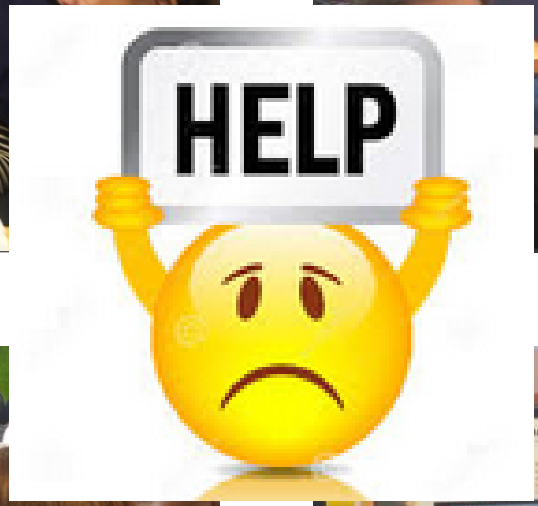
Détection et alerte automatique
x réitérations d'appels < x jours

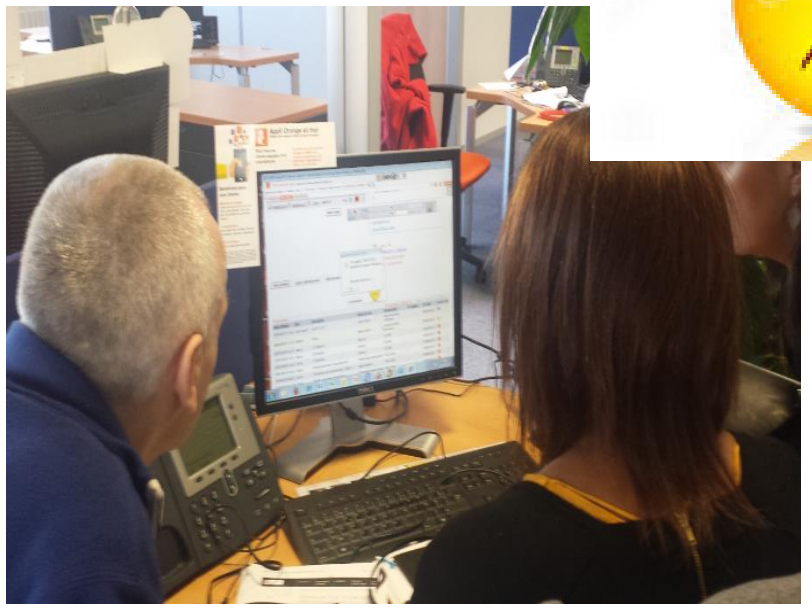
Prise en charge et résolution

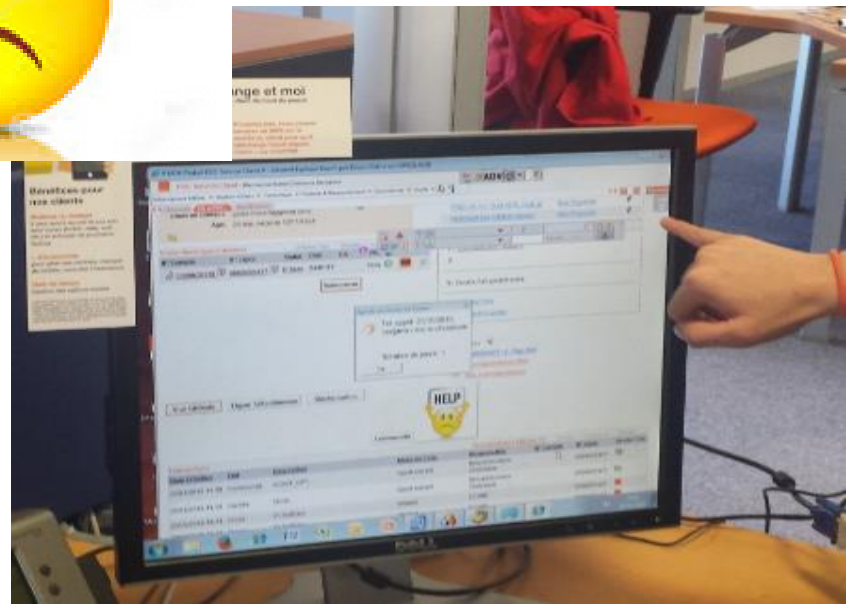
Essentiels 2020 : réinventer notre relation client

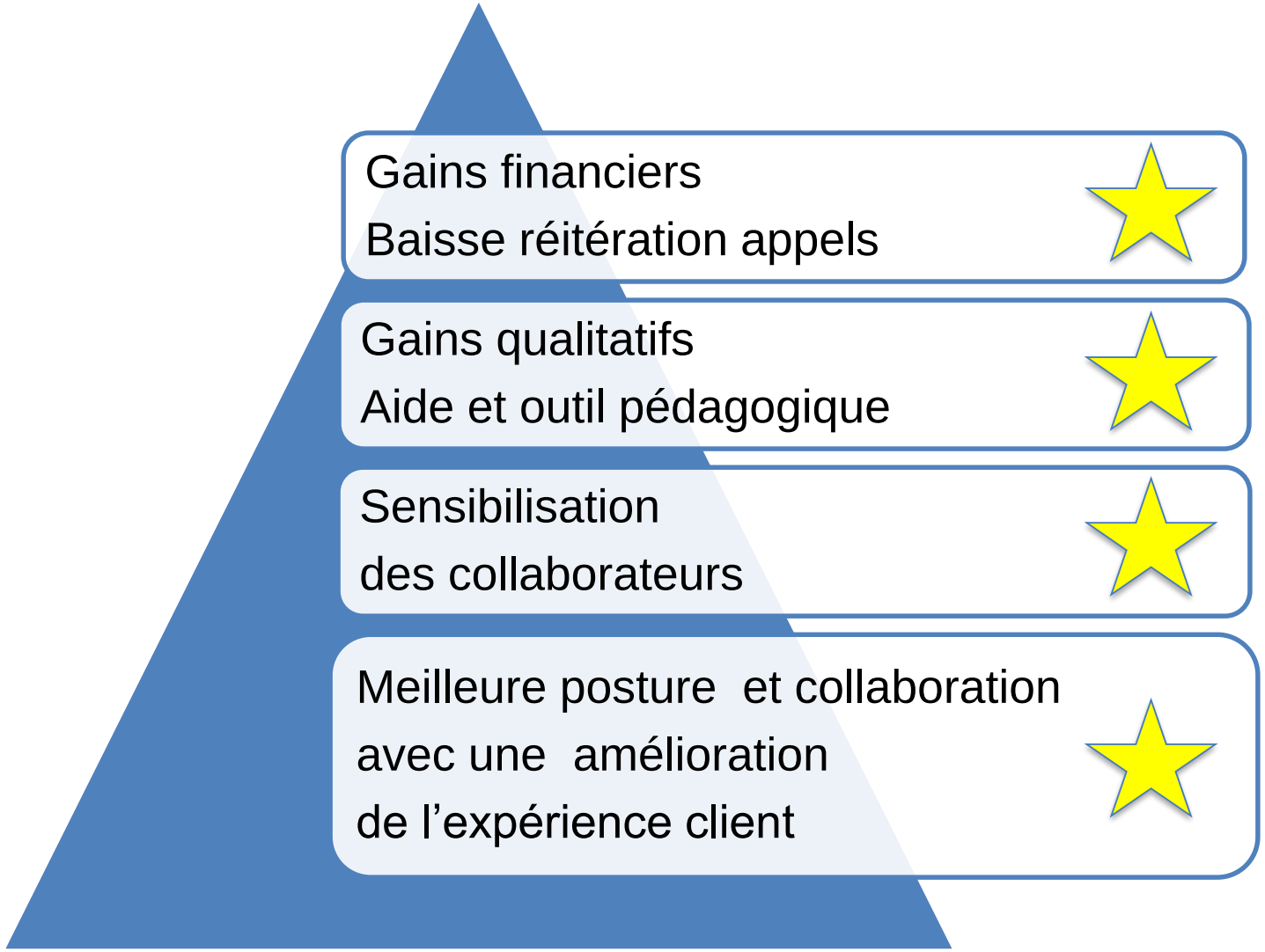
Développer une relation de confiance dans la durée avec nos clients, génératrice d'émotion et de recommandation




HELP




HELP

C dans l'AIR

Les bénéfices