



DSOgroup

La fr-agilité, moteur d'innovation des organisations

42^{ème} convention de l'AMARC

19 Mai 2017



Penser l'entreprise autrement...

Comme un acteur responsable de la qualité des relations entre ses collaborateurs

Comme un acteur impliqué dans la construction du lien social à l'extérieur de ses frontières



S'engager clairement contre les discriminations

Soutenir les initiatives externes liées à l'engagement

Eveiller les consciences

Responsabilité interne

Comment accompagner nos collaborateurs ?



Innover en remettant de l'humain

- ✓ Les problèmes financiers nécessitent un contact humain
- ✓ La sur-digitalisation des parcours clients implique parfois d'incarner la relation client
- ✓ Le traitement des litiges exige une bonne collaboration

Innover grâce aux technologies

- ✓ Prévoir les mauvais payeurs [Big Data et IA]
- ✓ Segmenter et traiter différemment
- ✓ Etre agile afin de résoudre les situations critiques

Accompagner les évolutions des usages

- ✓ Adapter les moyens de communication aux différentes générations
- ✓ Suivre sa « e-réputation » et répondre de manière transparente

Responsabilité externe

L'art de la relation financière client

