

# Amarc

ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT  
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

45<sup>ème</sup> convention

## La relation client au défi de la convergence et de la synchronicité

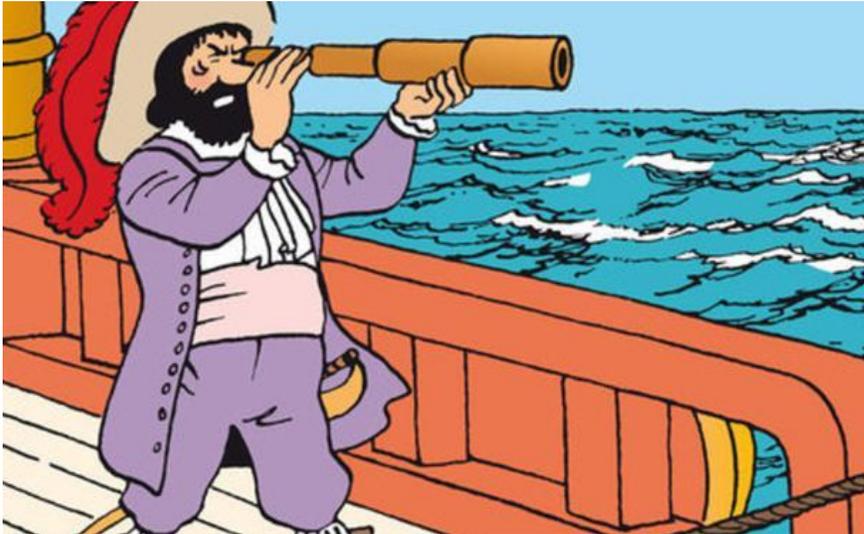
Vendredi 25 mai 2018 – Siège du Groupe La Poste

■ Partenaire officiel depuis 2005

■ Partenaire

■ Soutiens





- > **Quang Thai**, chief Strategy Officer Louvre Hotels Group et Jing Jang Europ
- > **Vincent Joly**, directeur du pilotage et de la performance des réseaux de relation sociétaire à la MAIF
- > **Cédric Deniaud**, directeur général The Persuaders



QUANG THAI

Directeur Stratégie  
& Innovation

Louvre Hotels  
GROUP



Kyriad

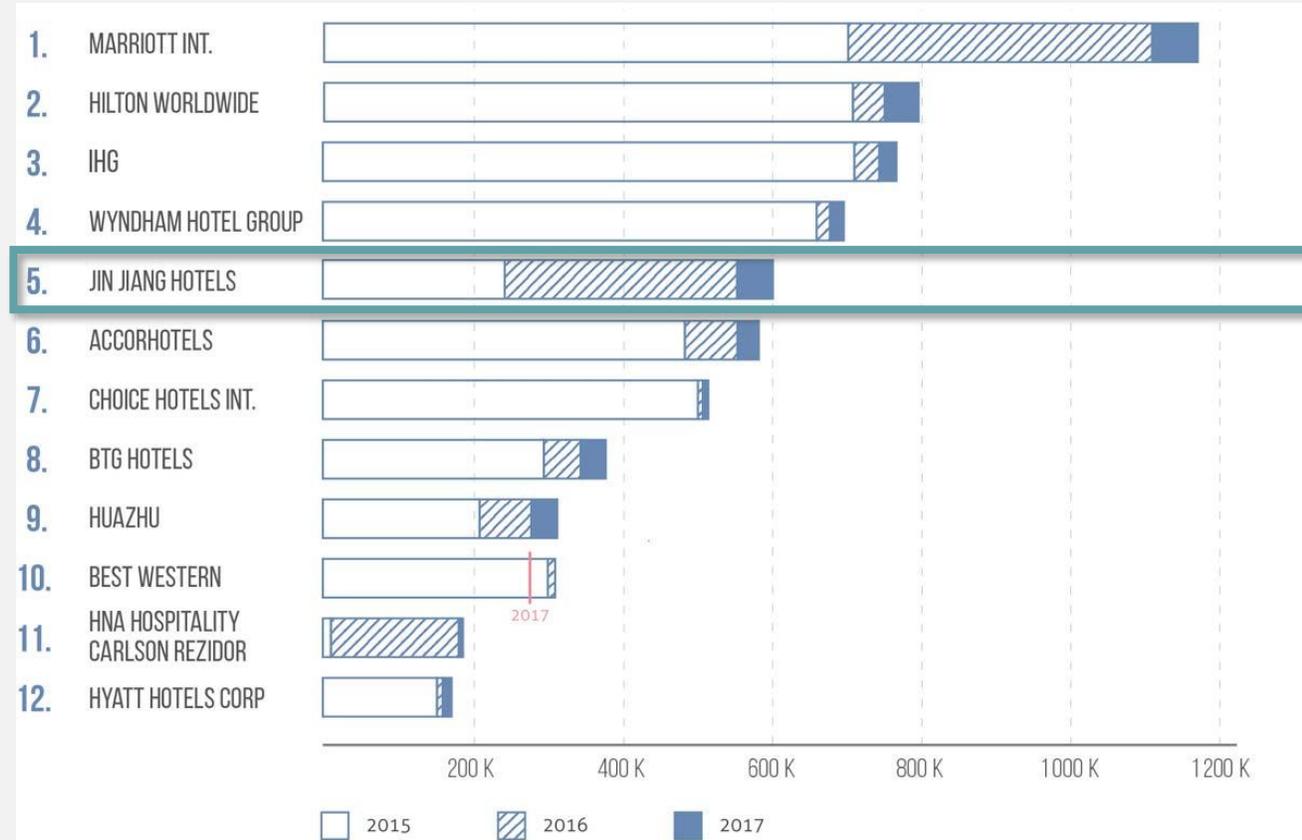


Louvre Hotels  
GROUP

# 2<sup>ND</sup> GROUPE HÔTELIER EUROPÉEN 5<sup>ÈME</sup> GROUPE HÔTELIER MONDIAL



Louvre Hotels  
GROUP



source : Hospitality ON - Juin 2017

LOUVRE  
HOTELS  
GROUP



# Passer du transactionnel au relationnel



Kyriad



Louvre Hotels  
GROUP

# NOS 4 PRINCIPES POUR TRADUIRE LA VISION À L'IMPLEMENTATION OPERATIONNELLE

le Client est au cœur de notre **Gouvernance**

Nos réalisations sont motivées par la **valeur ajoutée créée pour le client**

**Vers une synchronicité humaine**

**« high Tech for high Touch »**

# MARQUEURS KYRIAD

Yaourt Glacé au  
petit déjeuner

&

Oreiller à mémoire  
de forme



LOUVRE  
HOTELS  
GROUP

# NOS 4 PRINCIPES POUR TRADUIRE LA VISION À L'IMPLEMENTATION OPERATIONNELLE

le Client est au cœur de notre **Gouvernance**

Nos réalisations sont motivées par la **valeur ajoutée créée pour le client**

**Vers une synchronicité humaine**

**« high Tech for high Touch »**

# Transactionnel au relationnel



# NOS 4 PRINCIPES POUR TRADUIRE LA VISION À L'IMPLEMENTATION OPERATIONNELLE

le Client est au cœur de notre **Gouvernance**

Nos réalisations sont motivées par la **valeur ajoutée créée pour le client**

**Vers une synchronicité humaine**

**« high Tech for high Touch »**



Kyriad



Louvre Hotels  
GROUP

Louvre Hotels  
GROUP

MERCI  
DE VOTRE  
ATTENTION

# La relation client et la data à la MAIF



# La data → Pour des prises de décision efficaces

L'évolution historique : cristallisation du sujet aujourd'hui !

## Qui décide

Direction

- Managers intermédiaires
  - Conseiller/gestionnaire (chargé de clientèle)
  - L'algorithme ?

## Organisation de la data et du logiciel de traitement

Info-centre / Statistique et EIS

- Info décisionnelle / Business intelligence
- Puits de donnée / big data et IA

## Economie de la donnée :

Une ressource rare et chères

- Abondantes, à coût faible
- Capacités de stockage, puissance de traitement

## Un tableau de bord mensuel, pour décideur

- data utilisée au quotidien, en temps réel, par les acteurs en relation directe avec les clients



La data au  
service de la  
relation  
client

# La data : indispensables au pilotage de la relation client

## La relation client : un élément du mix marketing à piloter

Contacts  
conseiller

Bouche à  
oreille

...

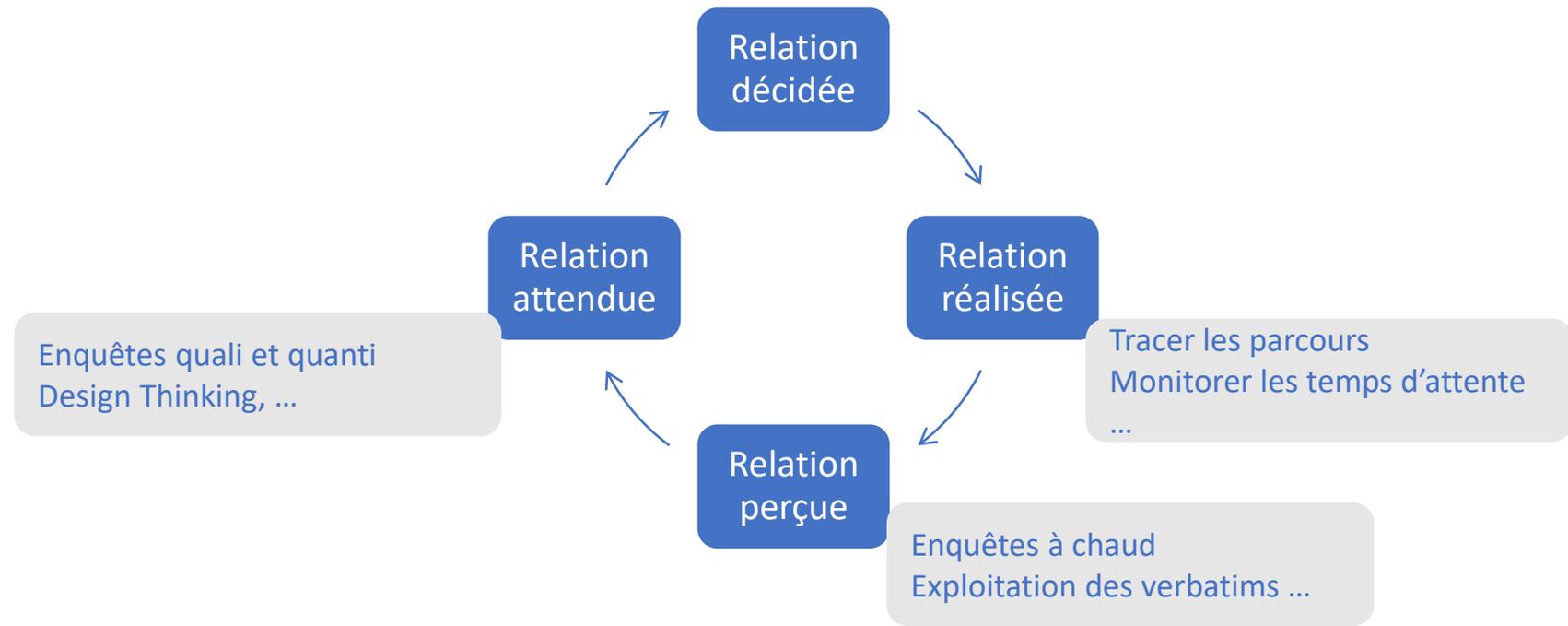
Message  
entreprise

Traces  
numériques

- Marqueurs émotionnels
- Personnalisation / Intimité
- Conquête et fidélisation
- ...

L'Ux et la  
relation  
client

## Acquisition des datas dans le cycle de la qualité



# Le conseiller : acteur clé de la relation client

## La data à son service

### La relation numérisée

Chatbot

Réseaux  
sociaux

### La data au service de la mise en relation

Priorisation  
des flux

Routage

### Un conseiller « augmenté » : plus pertinent et attentionné

Traitements  
automatisés

Remontées  
d'infos

Saisie du  
compte rendu

Aide  
contextuelle

### Un conseiller engagé

Reconnaissance

Ambiance  
de travail

Le  
conseiller  
au Coeur

# Un point d'attention : les experts de la donnée

## Le data-scientist : le mouton à 5 pattes

50%  
informaticien

50% statisticien

100% métier

## La constitution de la base de données : 80% du job

SIP source

Nettoyage

Appariement

## Traduction en résultats assimilables en temps réel par des opérationnels

Simplification  
du résultat

Qualité de  
l'interface

Les experts  
de la  
donnée



Merci de votre attention



# The persuaders

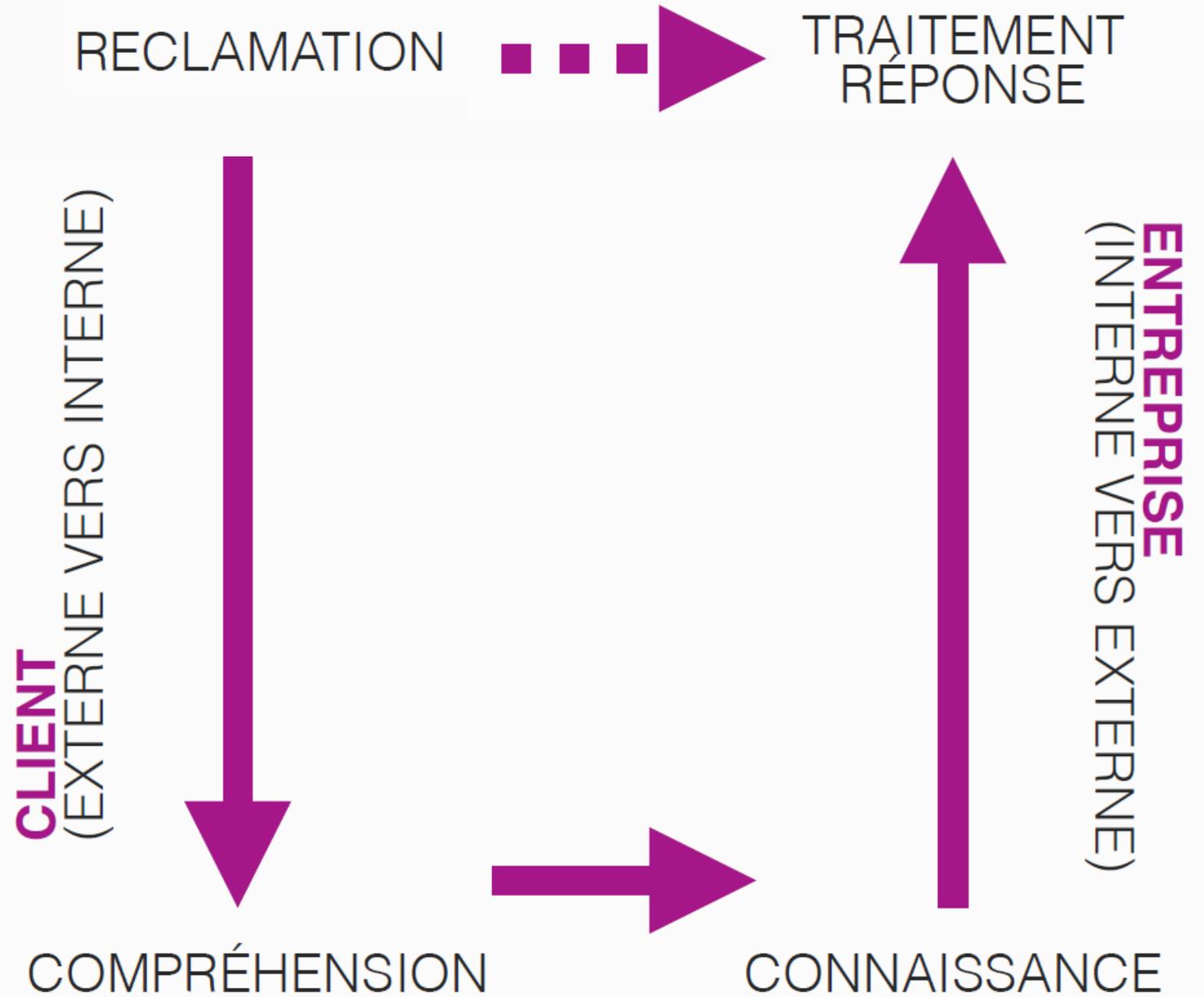
CABINET CONSEIL DIGITAL

ASSEMBLEE GENERALE DE L'AMARC  
25 mai 2018

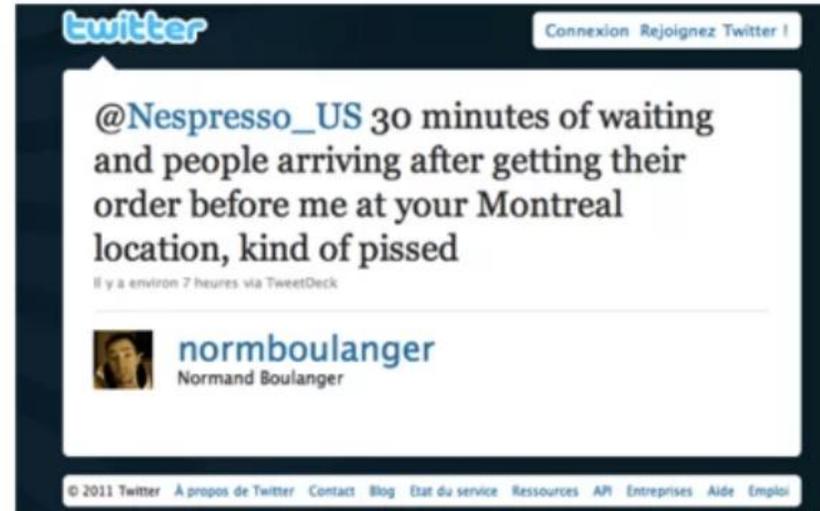
# Le temps est relatif



# Un problème de flux ?



# Accélérer le flux ?



GEOLOCALISATION



INTERLOCUTEUR

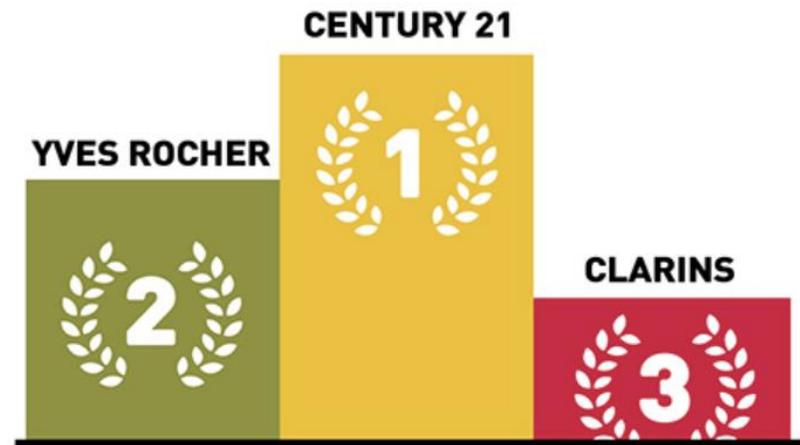
# Des flux Ou un flux ?



**Laurent Vimont**  
Président Century 21 France  
 @LaurentVimont

## CLASSEMENT 2018 DE LA RELATION CLIENT

Pour la troisième année consécutive, CENTURY 21 est arrivé premier au classement HCG France / Les Echos ! [Lire l'article](#)



Sources : Les Echos Executives - HCG France - 29/01/2018

**Rendre  
disponible  
l'information  
partout  
tout le temps ?**



## La promesse de la rapidité ?

UNE RÉPONSE À NOS CLIENTS EN 30 MINUTES MAXI SUR  
**@SG\_ETVOUS**

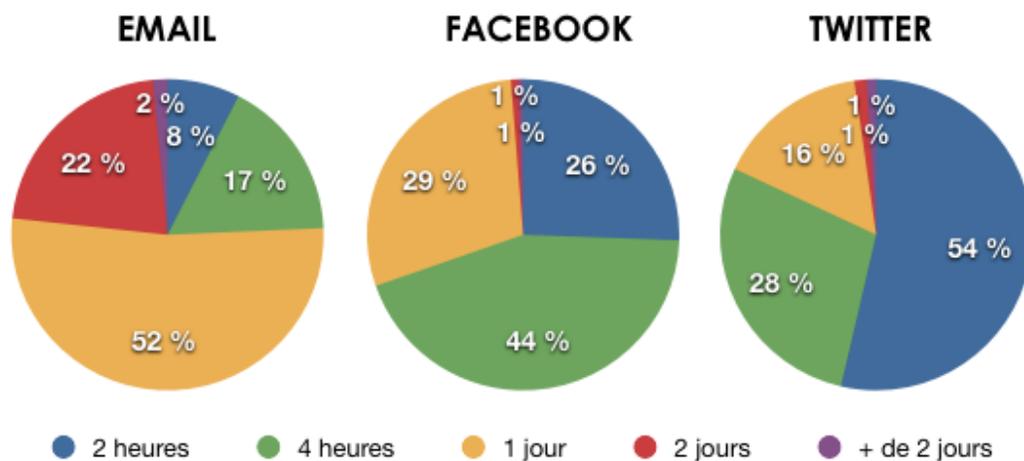
TESTEZ-NOUS !

@sg\_etvous 11/140

DU LUNDI AU VENDREDI DE 9H À 19H

# La promesse de la rapidité ?

## Quel est le délai acceptable pour répondre via... ?



Source : Mycommunitymanager.fr Décembre 2011

Très réactif aux messages



Taux de réponse : 100 % / Temps de réponse : 5 min.



26k mentions J'aime +121 cette semaine  
et 37 autres amis



33 329 portée(s) de publications cette semaine



**Quang Thai**  
chief Strategy Officer  
Louvre Hotels Group  
& Jing Jang Europ



**Vincent Joly**  
directeur du pilotage  
et de la performance des réseaux  
de relation sociétaire à la MAIF



**Cédric Deniaud**  
directeur général  
The Persuaders