



## Serge Rocco & Ludovic Legendart

CEO & CTO de GREEN Conseil

### Digital & Relation clients

Leur mission ? Accompagner les entreprises dans leur transformation digitale, en les familiarisant avec les nombreuses approches numériques, tout en les rendant acteur.

#### 1. Le digital : Etats des lieux – définitions

Les définitions sont multiples, alors les entreprises se transforment à partir de leur propre idée du digital ou bien à partir de ce qu'elles voient chez les autres.

- Le digital met en avant un choc des générations, entre des personnes « digitaux natifs » et ceux ne l'ayant pas eu de base mais s'y adaptant via un usage quotidien.
- Ces transformations se réalisent sur le long terme, à travers plusieurs organisations. Dans le contexte du Covid-19, le digital a été un révélateur des entreprises « prêtes », ou bien celles ayant dû réagir rapidement pour se sortir de cette crise.
- A partir de ce nouveau business model, le client se positionne au cœur des activités en tant que porte-parole de nos produits en donnant son avis.
- « Digit » signifie chiffre, un terme numérique qui a été trouvé à l'élan de la transformation digitale, ou l'on traite l'information via plusieurs canaux adaptés en fonction du device (= objets connectés) utilisé.

#### 2. Quelques métiers du digital associés à la Relation Client

- La communication digitale d'une entreprise doit être bien préparée pour cibler les profils recherchés. Le but étant de convertir le client à l'utilisation des canaux en favorisant sa venue par une navigation fluide lors de l'achat d'un produit ou service pour le faire revenir, l'amener à parler de l'entreprise et ainsi le fidéliser.
- Le client final apprécie d'avoir un partenaire, par exemple, un chatbot. Seulement, le RGPD est un obstacle car pour apporter les meilleures réponses à son client, il faut pouvoir disposer d'informations sur ce dernier.
- D'après l'observatoire du numérique, 70 % des métiers du monde numérique seront à pourvoir. De fait, les intervenants énoncent les divers métiers du digital existants et ceux à venir en entreprise permettant d'accompagner la transformation digitale de cette dernière.
- La méthode Agile est régulièrement mise en place en entreprise, Green Conseil apporte une approche intéressante permettant de la rendre plus opérationnelle et rentable pour les clients.

#### 3. Comment concevoir un support numérique, point de contact digital ?

- Green Conseil apporte une nouvelle approche sur la façon de concevoir les budgets, produits ou services depuis la création du projet à sa réalisation.
- Pour déceler l'expérience que souhaite avoir le client, il faut le mettre au centre de l'attention et lui fournir des produits, offres et fonctionnalités qui vont lui correspondre et dont il pourra en faire l'usage. Pour cela, il faut réfléchir au parcours qu'on souhaite qu'il ait, quels sentiments il doit développer dès la phase projet.
- Les relations humaines ont un rôle prédominant dans une transformation digitale. De fait, l'entreprise doit accompagner le personnel (émergence d'idée, de compétences) et répondre à ses besoins et interrogations.