

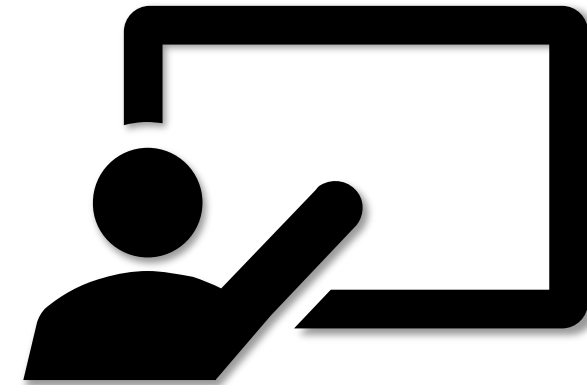
Journée de la Relation Client

Le digital en entreprise : état des lieux et transformation numérique

Vision de GREEN Conseil...

...une approche, à partager avec vous

- ▣▣▣> Le digital : état des lieux et définitions
- ▣▣▣> Quelques métiers du digital associés à la Relation Client
- ▣▣▣> Comment concevoir un support numérique, point de contact digital ?
- ▣▣▣> Questions-réponses



Le digital

Etat des lieux et quelques définitions

Intro' : D'une culture à l'autre...



Ancien et nouveau mondes cohabitent

Le digital c'est quoi ?



- Une seule définition est-elle possible ?
- Que veut dire « communication digitale » ?
- Que signifie le « digital marketing » ?
- La « relation clients digitale » ?
- Quel est le rôle d'un « digital manager » ?

=> une ou x définitions

Définitions

Le digital, une notion fourre-tout

Le digital, plus nous l'entendons moins nous le comprenons.

Les marketeurs et commerciaux s'en sont donnés à cœur joie. **Aujourd'hui tout est digital** : la journée de la femme digitale, détox digitale, art digital, digital food, couvre-feu-digital pour les ados, même l'aristocratie est digitale selon LeFigaro....

Nous comprenons pourquoi parler de digitalisation laisse souvent perplexe. Alors c'est quoi le digital ?

Fil conducteur...

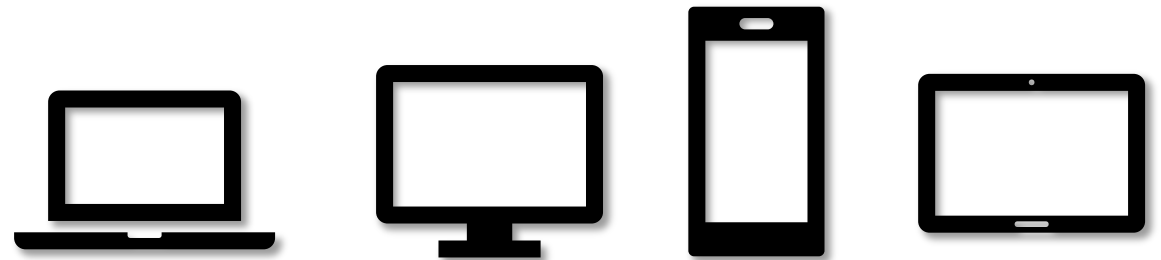


Le digital...

- Une nouvelle ère, une culture à part entière, une nouvelle génération, un choc des générations, des nouveaux modes de communication, d'échanges, de commerce et relation client...
- **Un nouveau paradigme ! Grâce à de nouveaux outils...**
- De nouvelles manières de travailler, de collaborer...
- **Donc des nouveaux business et des Business Models qui évoluent**

Digital, digit, numérique & co...

- Le mot digital : « digit » qui veut dire chiffre et signifie « numérique »
- Le « numérique » est un traitement de l'information
- Les « outils » du numérique qui permettent de traiter cette information sont notamment :
 - *les ordinateurs,*
 - *les téléphones smartphones,*
 - *les tablettes*
 - *les smart TV*
 - *les objets connectés*
- Notion de « terminaux » / « devices »



Le digital

Quelques métiers associés à la Relation Client

La Communication Digitale :

- Communication digitale = traitement de l'information numérique, utilisant les technologies de l'information et de communication : **TIC**
- Il faut obligatoirement passer par les services d'internet (Web, Mail, Application Mobile etc...) pour qu'il y ait une communication numérique.
- Elle est de plus en plus utilisée par les entreprises afin de pouvoir interagir avec les prospects, les clients, les partenaires et les salariés présents en masse sur le web.

Le Digital Marketing :

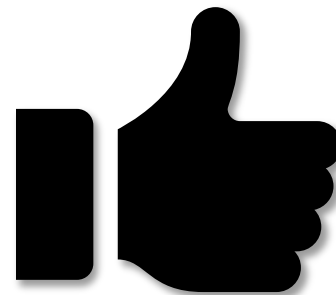
- Le **digital marketing** ou **e-marketing** ou **marketing numérique** est l'ensemble **des techniques et procédures du marketing qui sont appliquées sur les différents supports digitaux** évoqués.
- Résolument lié au Web, le marketing digital est composé des éléments suivants :
 - e-mailing
 - e-crm
 - content marketing
 - SEM, le Search Engine Marketing
 - Advertising Display
 - Social Media Campagne
 - Analyse et stratégie web
 - Conversion
 - ...

La Relation Client Digitale :

- **Créer une expérience client multicanal**
- Aujourd'hui, l'entreprise doit constamment améliorer la satisfaction client en s'appuyant sur **l'expérience digitale multicanale** :
 - site responsive
 - réseaux sociaux
 - chatbot
 - big data.
- Les clients ont désormais l'habitude de communiquer avec les entreprises via les réseaux sociaux ou email. Le service doit être rapide et efficace. Avec le web, le client est déjà bien renseigné et **lorsqu'il entre en relation avec un commerçant c'est pour être accompagné dans la finalisation de son achat.**
- Pour consolider les contacts sur les différents canaux de communication, l'entreprise doit avoir une vue globale de ses clients grâce à de nombreux systèmes de CRM disponibles sur le marché.

Le Digital Manager :

- Accompagne l'entreprise dans la mise en place de toute sa stratégie numérique. Par « toute » entendez par là qu'il s'agit du champ global du digital que l'entreprise adresse en termes de marketing bien sûr mais aussi de communication, de relation client, de commercial, ...
- Doit donner de la visibilité à sa structure d'appartenance
- Notamment en amenant du trafic sur le site de l'entreprise et en augmentant les actions/ventes en ligne
- Il implémente la stratégie numérique de l'entreprise
- Souvent au département marketing et communication
- ...



Le Community Manager :

- Ambassadeur de la "marque" auprès des internautes, **le community manager communique** le message de l'entreprise vers l'extérieur et fait part des réactions de la communauté. **Objectif** : fidéliser les internautes et acquérir de nouveaux "habitués".
- Exemples d'actions : susciter les conversations et intervenir directement, créer des contenus (blogs, fiches produit...), accorder des promos aux abonnés/affiliés/à la communauté (Link/Twitter/autre), faire recommander par les « Amis », le prochain produit qu'ils souhaitent voir sur le marché, proposer des concours ou des rencontres avec les créatifs de la société, etc.
- Fait appliquer les règles de bonne conduite et de protection des données personnelles au sein de la Communauté
- Analyse des résultats, la production de contenu rédactionnel, d'images et de photos (content manager), la veille sur sa marque, la définition de stratégies et formalisation de procédures =>

Community Architect, Community Advocate ou encore Community Specialist



Cette observation traduit une dynamique bien réelle : celle de l'élargissement continu du champ d'action du CM.



D'autres métiers liés au digital...

Le rédacteur Web

c'est la personne qui est en charge d'écrire le contenu du site (ex: description des produits, article pour blog). Il joue un rôle important dans la promotion du content marketing

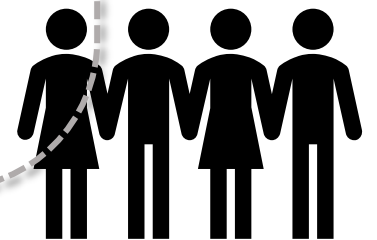
Le Designer UX

design de l'**expérience utilisateur**) a pour objectif d'insérer du storytelling (mise en récit) dans une expérience d'utilisation pour faire naître de l'émotion chez l'internaute ; son rôle est donc stratégique. Il prend en compte les attentes et les besoins de l'utilisateur. Il doit rendre le site facile à trouver, accessible, créer la confiance, facile à prendre en main, crédible et productif

Le Designer UI

s'occupe du lien entre la machine et l'homme. Il est en charge de la **conception générale de l'interface, de la clarté de la navigation**, de l'optimisation des parcours et aussi de la qualité des contenus. Son objectivité est guidée par l'efficacité. Il organise des éléments graphiques et textuels sur la base de normes techniques

Le « Lead Design »



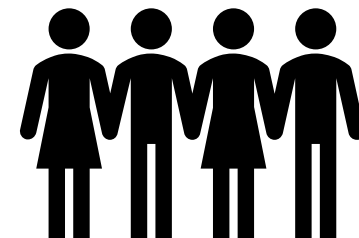
D'autres métiers liés au digital...

Chief Digital Officer ou...

**...Directeur de la
Transformation
Digitale**

Chef de projet Digital

...Product Owner



D'autres métiers liés au digital...



personne chargée d'élaborer les stratégies de communication d'une marque et d'en orienter l'exécution créative.



un Auteur, mais pas n'importe lequel... Définir la vie des personnage « la bible », les scenarii, le tout avec une réflexion UX



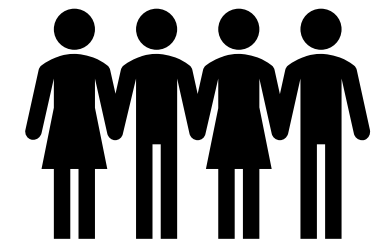
expert Objets Connectés



utilisent des plateformes de médias sociaux pour atteindre des clients potentiels et jouent un rôle clé dans les choix des consommateurs



le responsable de l'identité artistique (ton, style, genre, ambiance...) d'une structure



Le digital

Comment concevoir un support numérique, point de contact digital ?

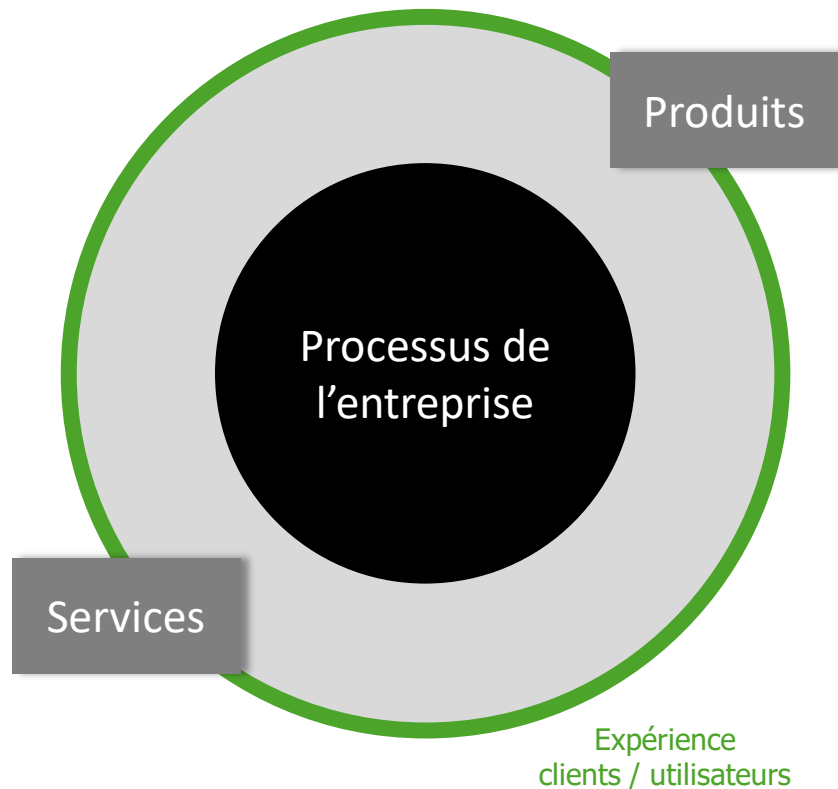
Conception d'un produit digital



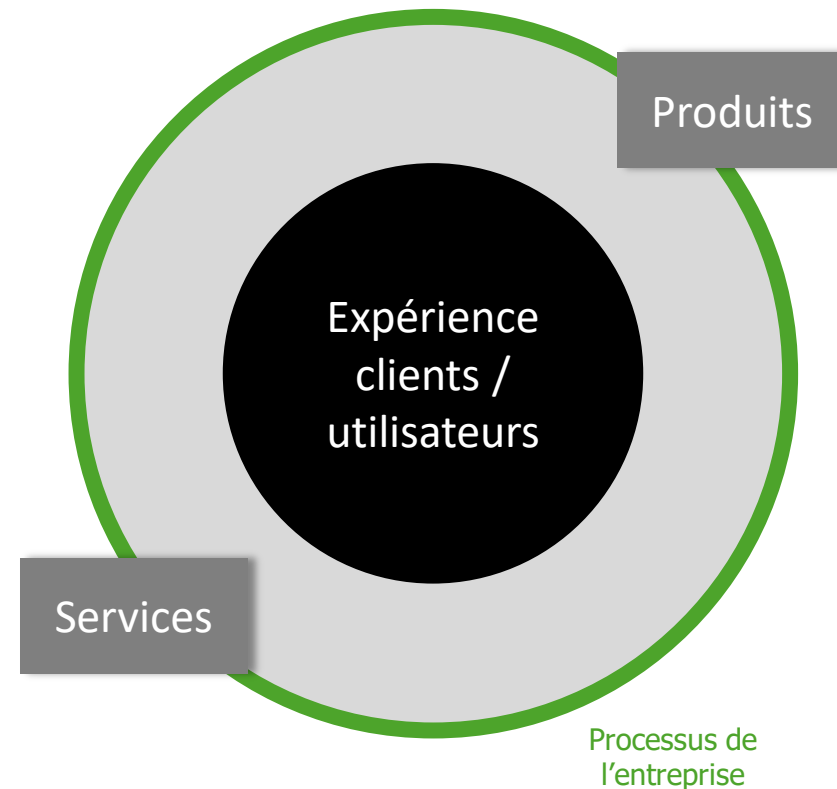
Prenons l'exemple d'un espace client dédié à la gestion du compte client, de ses offres, un accès au service clients, etc.

Conception d'un produit digital

Historiquement

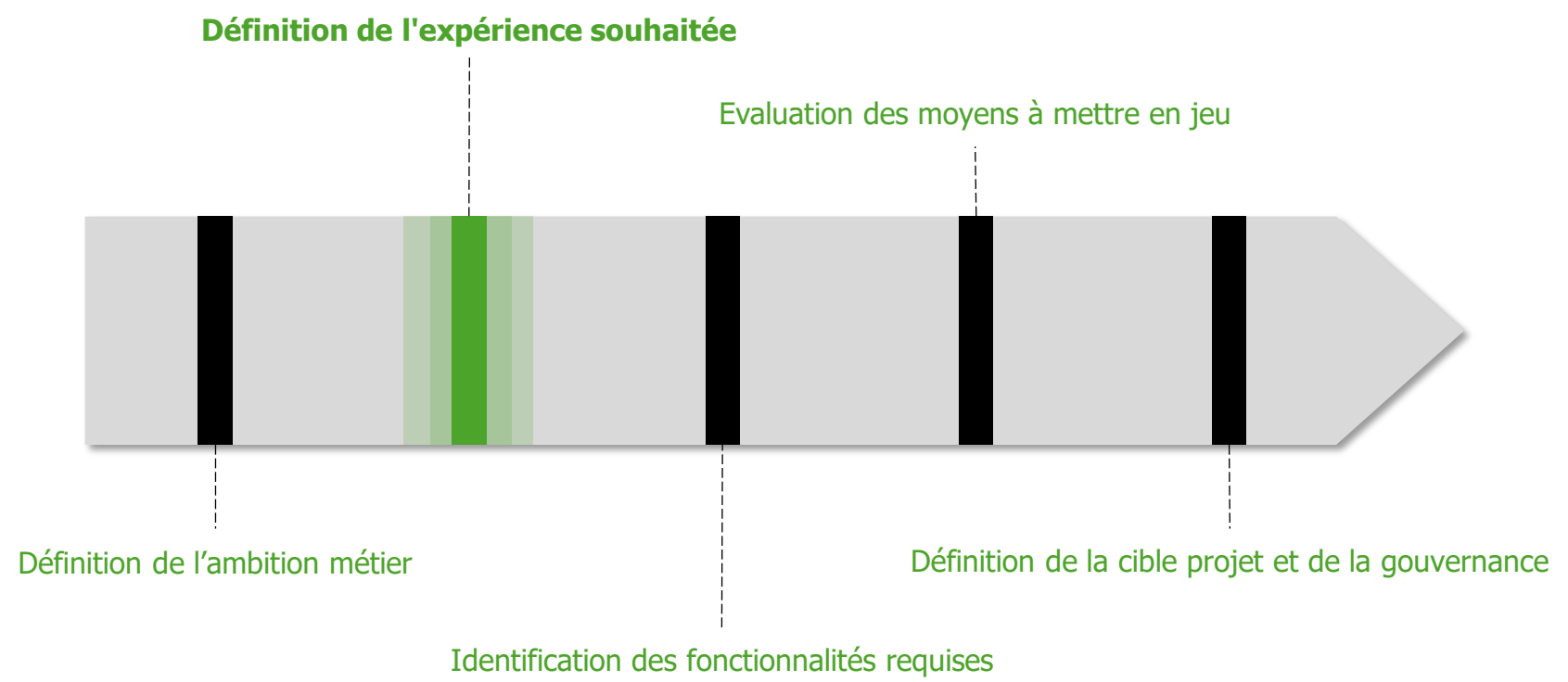


Désormais, avec la transformation numérique



Conception d'un produit digital

Ambition d'expérience cible ==> Démarche de conception expérientielle

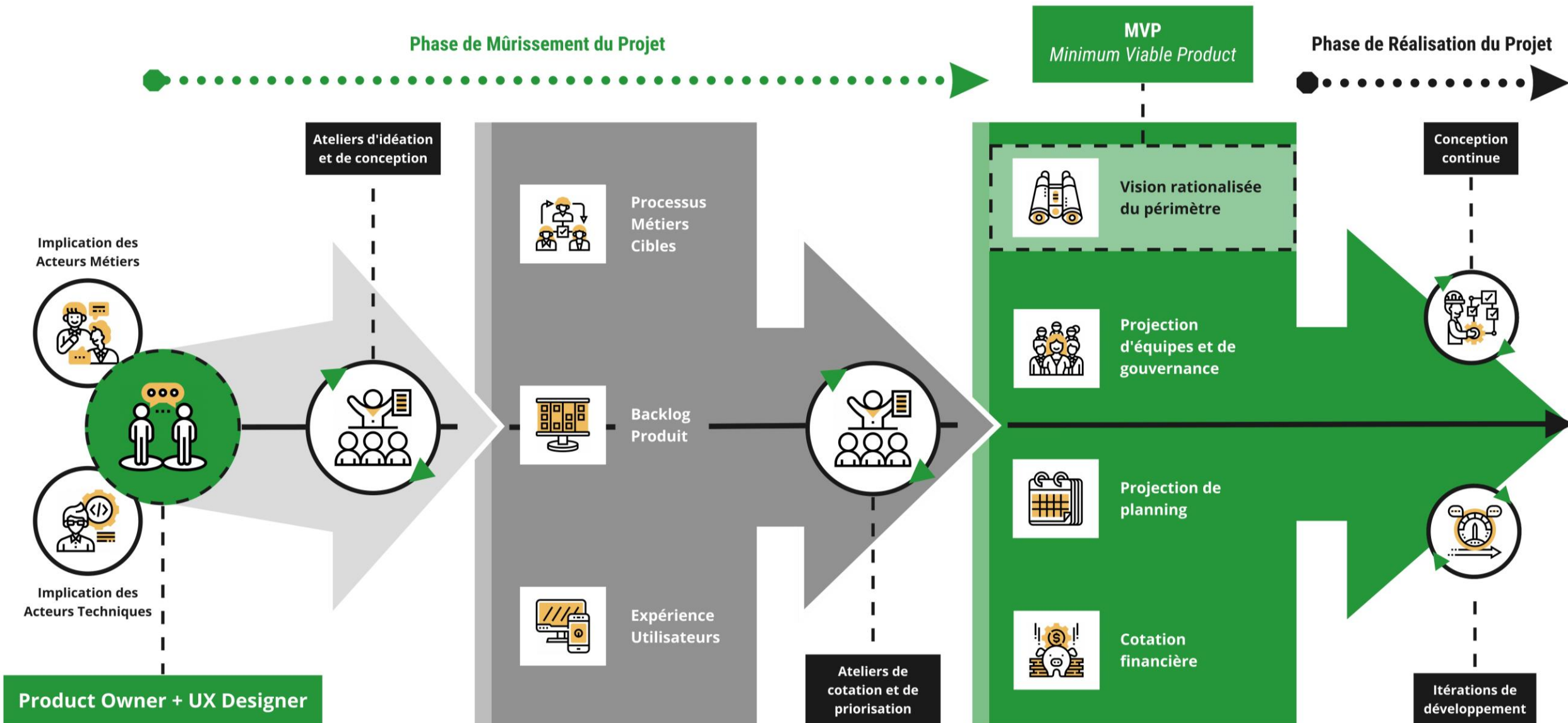


Conception d'un produit digital

- L'**expérience de l'utilisateur** (UX pour *user experience*), est un concept apparu dans les années 1990, invitant à prendre en compte la dimension subjective et affective de la personne à qui l'on souhaite proposer un produit ou un service => induit la notion de plaisir
- La notion d'**expérience utilisateur** vise à compléter celle **d'utilisabilité**, en mettant l'accent sur l'impact émotionnel qui se cumule à un bénéfice rationnel
- Notions de multicanalité / d'omnicanalité

Phase de Mûrissement du Projet

Phase de Réalisation du Projet



Co-conception : l'humain et la vision commune au centre

- La transformation est une question d'humains => si client et collaborateurs ne suivent pas, pas d'avancée majeure dans la transition numérique de l'entreprise.
- La première chose à avoir => une vision commune sur le sujet de la transformation numérique
- Il faut être capable d'éduquer et d'évangéliser sur le sujet, avant de former ses équipes sur les axes majeurs de la transformation digitale de l'entreprise.
- Les relations humaines ont un rôle prédominant dans cette transition, et à eux la charge d'accompagner le personnel et de répondre à ses besoins et interrogations. Faire émerger des idées, des compétences... et se recentrer sur l'humain, est primordial dans le cadre d'une transformation digitale.
- La formation viendra ensuite pour permettre à chaque de prendre sa place et sa position dans l'entreprise

« La transformation numérique ne peut se faire sans une évolution profonde de notre mode de pensée »



GREEN Conseil



GREEN Conseil

10, avenue Jean Moulin
75014 PARIS - Tél. : 01 45 58 13 10 / 18

Serge ROCCO
CEO

+336 83 50 79 25
serge.rocco@green-conseil.com

Ludovic LEGENDART
CTO

+336 08 54 42 46
ludovic.legendart@green-conseil.com

www.green-conseil.com

CONTACT

Merci de votre attention !

Avez-vous des questions ?