

Un Parcours Client Sans Couture

Intervention Université d'été GS1

Géraud de Chantérac – Orange Business Services



les nouvelles tendances

+ de 50%
de la population
mondiale
a – de 30 ans



La génération Y arrive

96% de la génération Y
est sur un réseau social



Le collaboratif et
les réseaux sociaux

70 % des français
considèrent le
développement durable
comme une nécessité



Green IT &
IT for green

1 téléphone sur 2
vendu actuellement
est un smartphone



Le mobile
multimédia

68% des clients qui
achètent en magasin
se sont renseignés auparavant
sur Internet



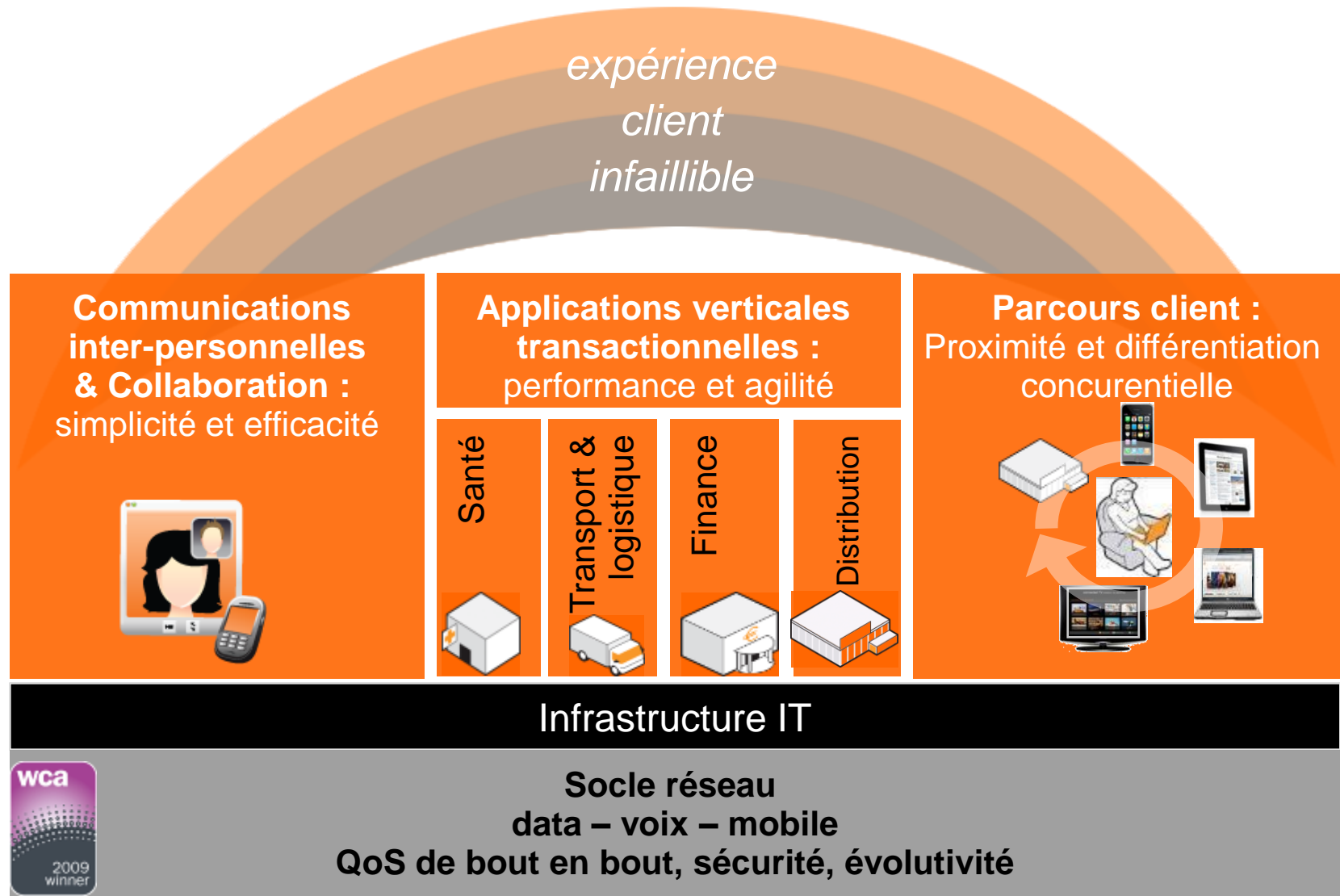
Le Parcours Client
Multi Canal

75% des français
se souviennent
d'un affichage dynamique
contre 44% pour un
affichage traditionnel

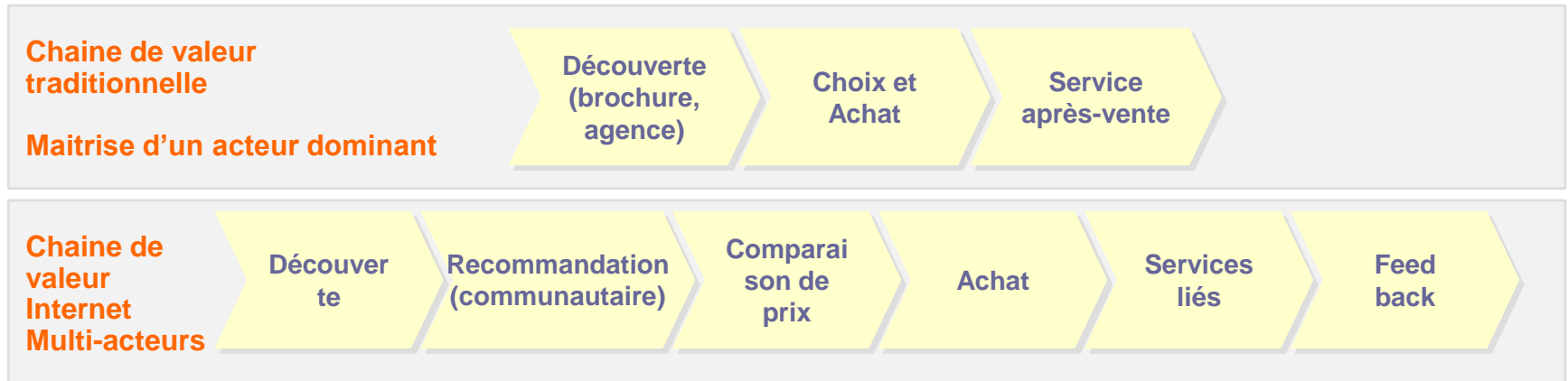


L'image

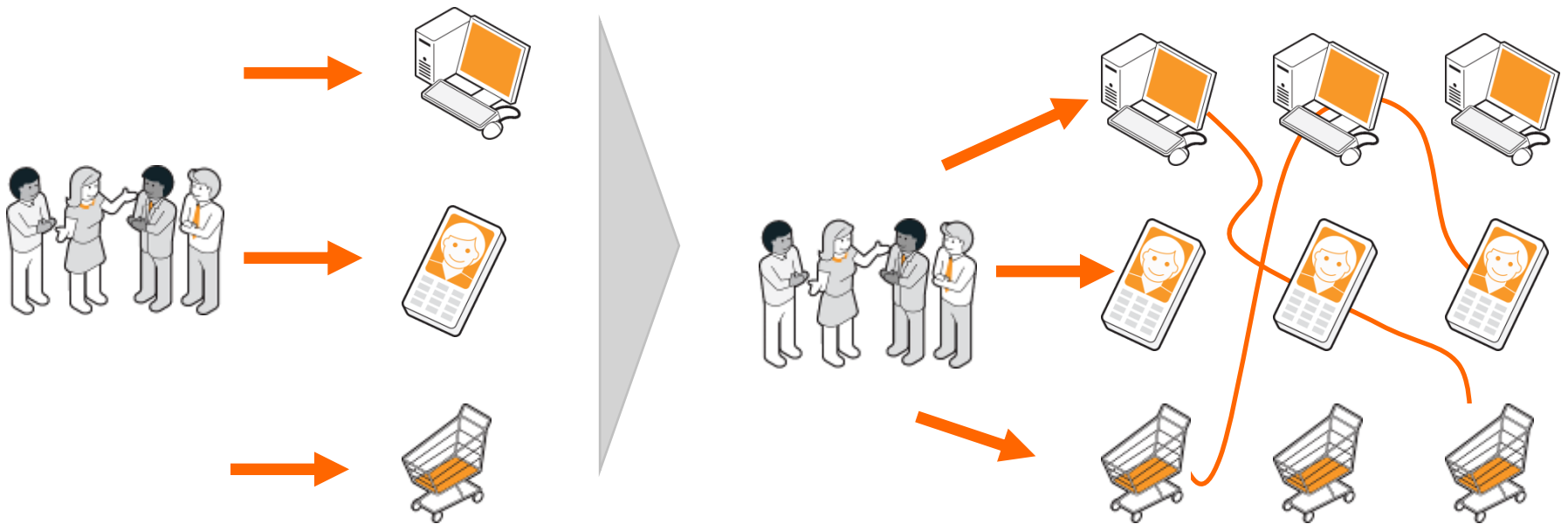
notre ambition : être un opérateur & intégrateur leader de services



Internet modifie les chaines de valeurs et redéfinit le Parcours Client Multicanal



Source : Nextstage/Orange 2010



le parcours du spectateur stade

enjeux du spectateur

préparer son voyage

vivre une expérience unique et la partager

prolonger et partager l'émotion

j'achète billet, transport, goodies, couplage



je vis l'événement, j'échange, je partage, je consomme

je me déplace et je rentre dans l'enceinte



je me souviens

Je prépare mon prochain voyage



Je m'informe, je m'organise



je ne peux assister à l'événement : je me console en participant à distance



je consomme, je partage, je retrouve mes amis



AVANT

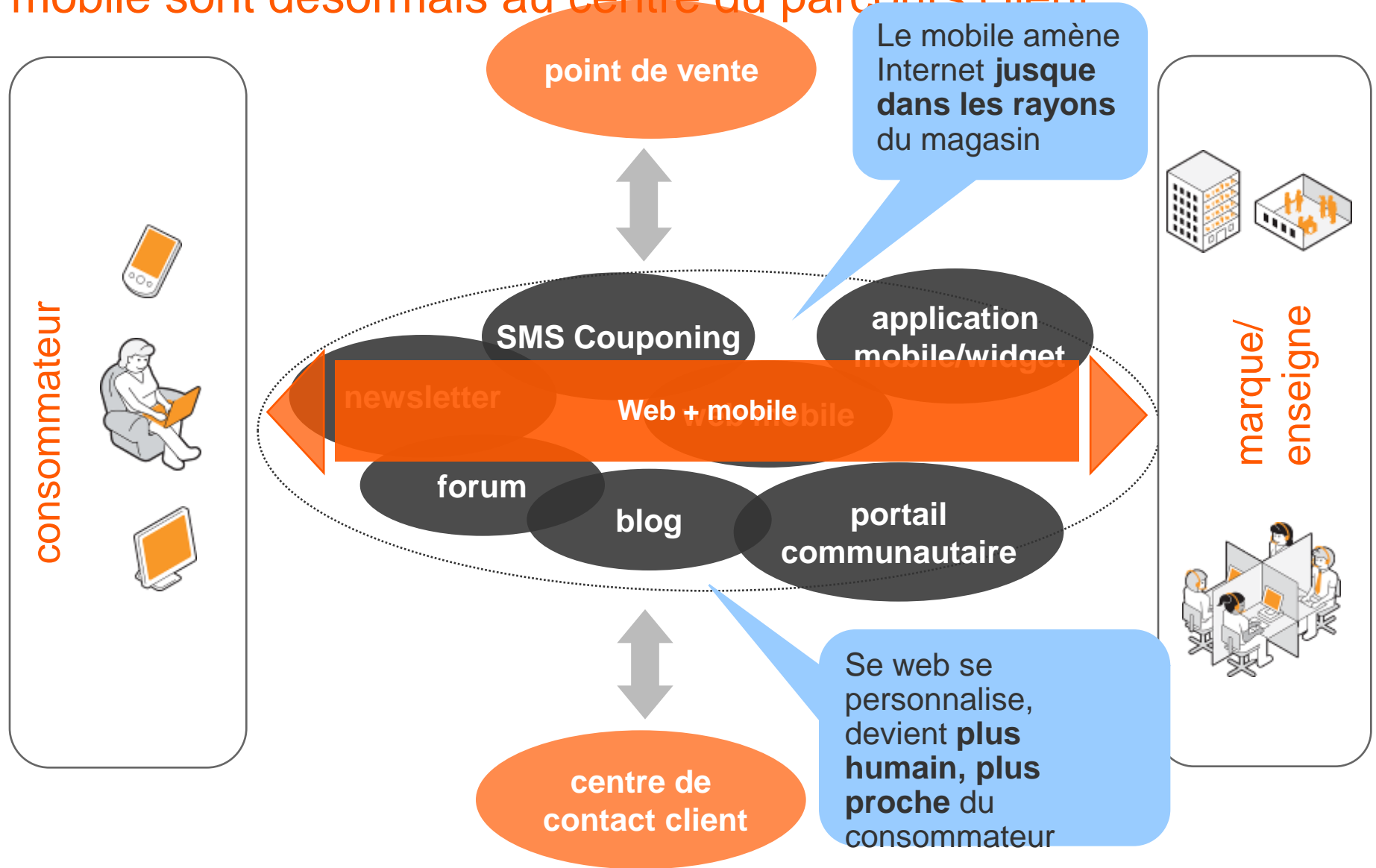
PENDANT

APRES

Le film « parcours du supporter »



La distribution va devenir « internet mobile centric » : web et mobile sont désormais au centre du parcours client



Exemple : le SMS couponing, un nouveau format simple, pratique et sécurisé



quelles priorités pour répondre aux enjeux du multi canal

Créer de la proximité via le mobile multimedia

1 Créer une nouvelle relation par le mobile multimedia – nouvelles interfaces et supports

Marketing mobile & couponing



Mobile NFC et sans contact



Réalité augmentée



Portail mobile multi-formats



- Taux de pénétration des smartphones 40% en 2011
- 1 internaute sur 3 utilise l'internet mobile en 2010

Créer une nouvelle expérience client par l'image

2 Faire la différence par l'image sur tout type d'écran (Web, TV ou Affichage Dynamique)

Broadcast	TV Interactive Set-Top-Box nécessaire	TV Connectée Connexion directe
Evolution vers plus de connectivité et d'interactivité		
Interactions très limitées	Interactions limitées - Vote en direct - VoD - accès à des informations sur les programmes	Interactions facilitées - VoD - accès à des contenus additionnels - Achats sur la TV - Synchronisation avec différents appareils



vo

Former, Informer, mieux collaborer

4 Informer vos clients et vos collaborateurs - et leur donner tout les outils nécessaires à leur réussite...

Tablette en magasin



Portails collaboratif & multimedia



Training on line sur le poste collaboratif



Créer de l'émotion autour de sa marque

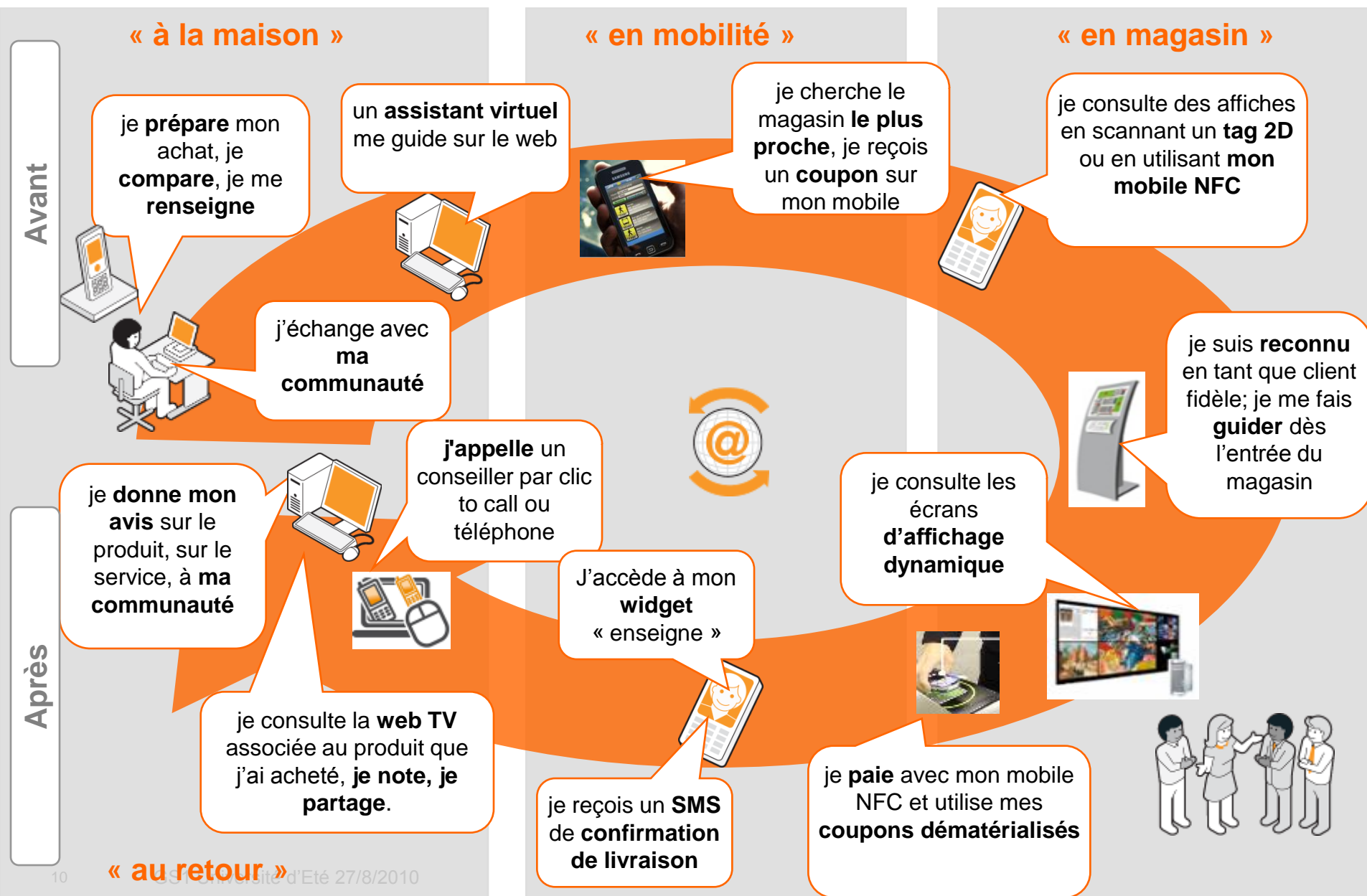
3 Innover sur le web dans les services (projet de cadeau communautaire) & valoriser la marque avec les réseaux sociaux y compris sur le mobile

65% des consommateurs disent avoir **changé d'avis sur une marque** après leur expérience online

Research 2009
<http://www.digitalsocialblog.com/seo/digital-brand-experience-reason-2009/>



Orange, garant d'une expérience client « sans couture »



Magasin Nouvelle Génération Orange Labs :

imaginons ensemble le nouveau Parcours Client

- Show room de solutions et innovations d'Orange à destination des acteurs de la distribution
- Lieu **d'échanges et de réflexion** entre vous, le marketing d'Orange Business Services et les chercheurs d'Orange Labs
- **Objectifs :**
 - Repenser **la relation client multicanal** avant, pendant et après l'achat
 - À la maison
 - Dans ou à proximité du magasin
 - Partout ailleurs
 - Optimiser **l'efficacité opérationnelle** interne
 - Entre collaborateurs / dans le réseau de distribution
 - Dans la supply chain



- Marketing mobile et sans contact
- Web et eCRM
- Affichage dynamique et bornes multi média
- Accueil multicanal
- Outils collaboratifs
- Gestion des équipes nomades
- Virtualisation
- RFID ...

Merci

