

# CCC-CONNECTION

Innovations du parcours client omnicanal



DIGITAL AQUITAINE

Mardi 8 Février

16h – 17h30 en visioconférence



Présenté par :

**François-Luc Moraud**  
Animateur du CCC

Avec intervention de :

**Marc Lanvin**  
Directeur général adjoint de FLOA

**Agnès Passault**  
Présidente Aquitem  
**Axel Ricard**  
Directeur du développement  
Aquitem

**Sami Lini**  
Président et co-fondateur  
Akiani



### Retail

expérience client éthique,  
authentique, traçabilité



### E-commerce

personnalisation, sécurisation,  
video (ventes streaming),  
places de marchés, publicité,  
marketing



### Omnicanal

web to store, store to web,  
technos et usages pour favoriser  
immédiateté,  
immersion et interaction



### Fidélité

refonte des programmes,  
programmes premium,  
intégration de données  
multisources



### Logistique

livraison plus écologique,  
services de proximité (ELU),  
centre de mutualisation (CDM)



### Paiement

nouveaux moyens de  
paiements, fintech

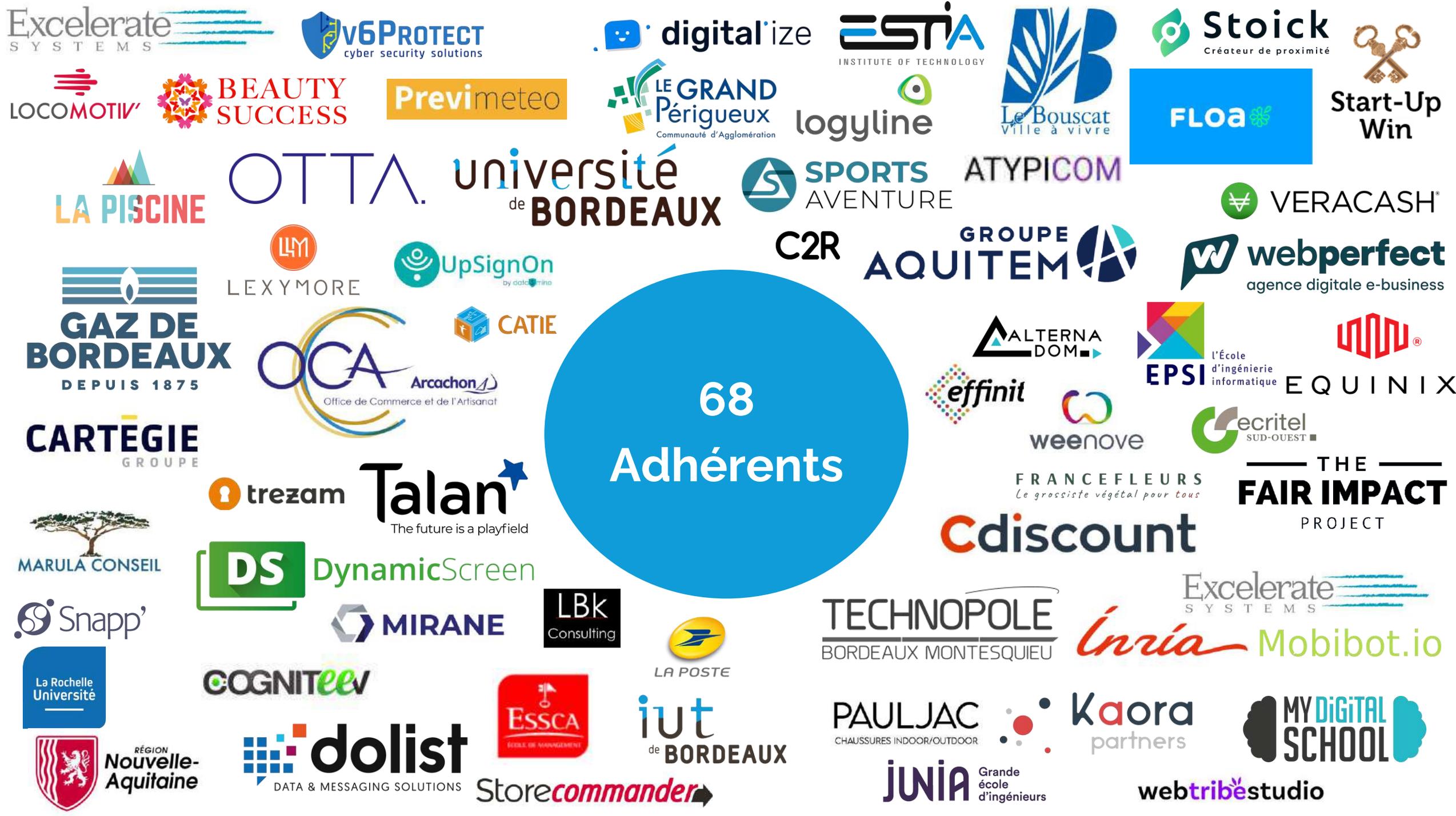


### Data & IoT

vers le commerce  
data-driven, usability,  
exploitation des données  
croisées on-line et off-line

Le Club Commerce Connecté de Digital Aquitaine réunit l'ensemble des acteurs (offreurs et utilisateurs) intéressés **au développement et à l'appropriation de solutions numériques orientées retail.**

- contribue à la **visibilité de ses 69 membres** : entreprises de la filière numérique, écoles, marques et enseignes, commerçants, institutions
  - favorise les rencontres et les échanges ainsi que l'émergence de **projets**
  - est cadre de réflexion stratégique et de partage de retours d'expérience





# CCC-CONNECTION

## Innovations du parcours client omnicanal

FLOA



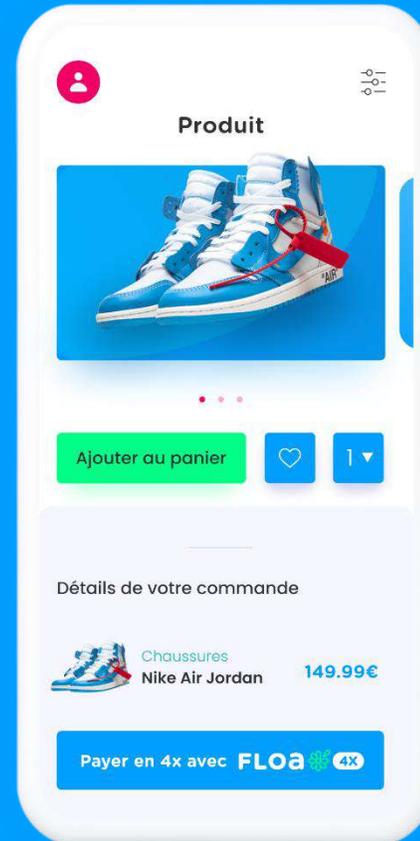
Intervention de  
**Marc Lanvin**

Directeur Général adjoint

**FLOa**   
Bank

# FLOa

Simplifier la banque  
pour faciliter la vie





**300**

collaborateurs

**+23%**

de croissance pour la  
production de crédits  
en 2021

**2,6  
MDS €**

de production de  
crédits en 2021

**98%**

de l'activité est digitale

**+56**

NPS

QUI NOUS SOMMES  
**AUJOURD'HUI**

**Le leader français**  
**des facilités de paiement**

VIDE·DRESSING



Cdiscount



**#1**

des facilités de  
paiement sur le  
marché français

**12M**

de transactions de  
paiement différé ou en  
plusieurs fois par an

**31%**

de parts de marché  
en 2021

**8 000**

Partenaires et points de  
vente

**60 000**

Nombre maximum  
de transactions réalisées  
en une heure

# De nombreux services destinés aux commerçants



# Le paiement, un enjeu majeur de l'expérience client



## TOP 3 DES IRRITANTS A L'ETAPE DU PAIEMENT CHEZ LES CONSOMMATEURS EUROPEENS\*



## Le paiement est décisif pour le choix d'une enseigne

Les meilleurs prix, les promotions disponibles



La notoriété de l'enseigne



Les moyens de paiement acceptés



La facilité à se repérer dans le magasin ou le site



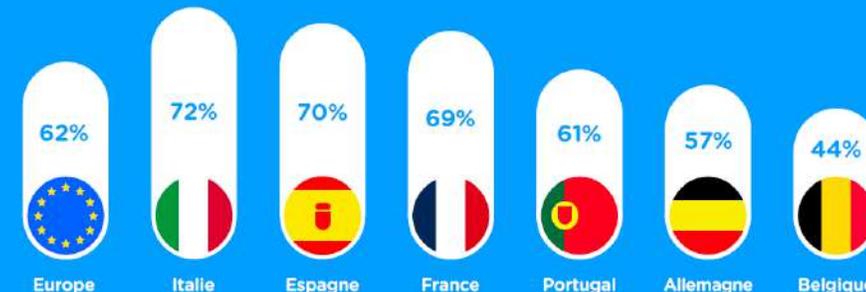
Le Service Après-Vente



### + de 6 Européens sur 10

qui utilisent les facilités de paiement seraient prêts à changer d'enseigne pour en bénéficier

## Prêts à changer d'enseigne ?

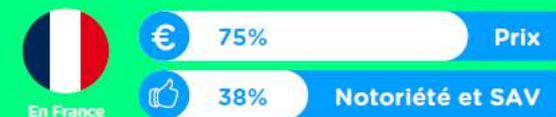


Les facilités de paiement sont un vrai avantage concurrentiel en Italie, en Espagne et en France



Plus d'1 Européen sur 3 a déjà payé en plusieurs fois ou en différé

EN FRANCE, LA CONFIANCE DANS L'ENSEIGNE EST UN CRITERE DE CHOIX PRÉPONDÉRANT, APRÈS LE PRIX.



# Un service client multicanal pour accompagner **les clients** à chaque étape de leur parcours, se concentrant sur les points de contact digitaux



**2,4M**

de contacts en 2020

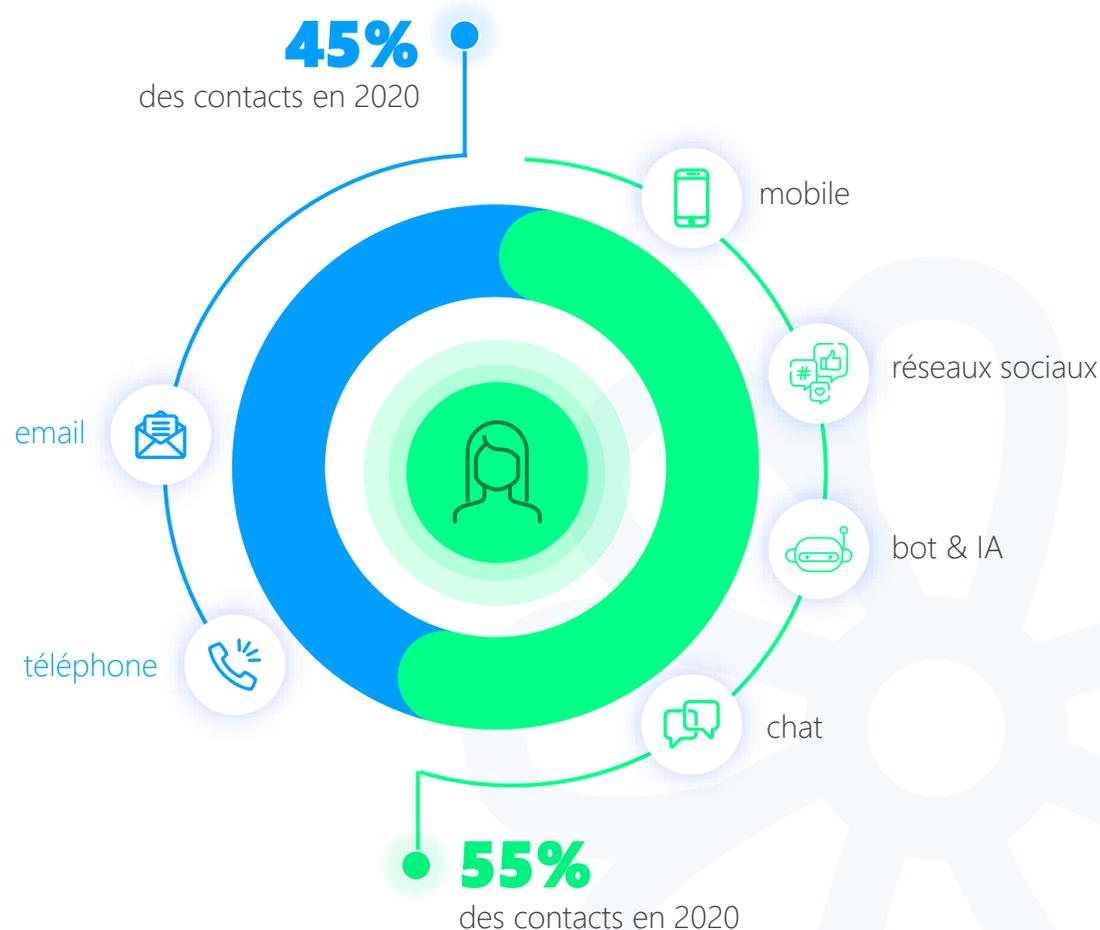


**Élu Service Client de l'Année en 2021 & 2022**  
(établissement de crédit)



**Application mobile avec fonctionnalités best-in-class**

Net Promoter Score + 56





# CCC-CONNECTION

## Innovations du parcours client omnicanal



Intervention de  
**Marc Lanvin**

Directeur Général adjoint

**FLOa**   
Bank



# CCC-CONNECTION

## Innovations du parcours client omnicanal

GROUPE  
**AQUITEM** 



Intervention de  
**Agnès Passault**  
Présidente

&

**Axel Ricard**  
Directeur du développement





# GÉRER LE PARCOURS OMNISCANAL DES CLIENTS RETAIL AVEC LE RCU (RÉFÉRENTIEL CLIENT UNIQUE)

8 février 2022

1

# LES ENJEUX DE L'OMNISCANALITÉ

# LES ENJEUX DE L'OMNISCANALITÉ

---



## Marketing / Vente

Piloter le cycle de vie des consommateurs, augmenter la performance des parcours PRM/CRM



## Expérience client

Reconnaître, récompenser, valoriser et personnaliser l'expérience client/prospect



## Analyse / performances

Mesure des performances, datavisualisation, business intelligence (commerce / finance).

# LE MODE RCU DE LA PLATEFORME ZEFID'

Permet aux enseignes de gérer un programme de fidélisation 100% omnicanal et de gérer le parcours omnicanal de tous Prospects/Clients dans le respect de la RGPD.



## Consolidation omnicanal

Consolidation dans une BDD unique de tous les Prospects/Clients identifiés sur tous les canaux, historisation de tous les événements du cycle de vie et gestion des statuts



## Qualité et unicité des données

Services de Data Quality online et curatifs pour valider, normaliser et enrichir les données. Identification et rapprochement des doublons en conservant les données les plus pertinentes



## Accès sécurisé et ouverture

Accès temps réel, sur tous les canaux, pour identifier tous les Prospects/Clients et pour limiter la création de doublons. Intégration avec des solutions métier du marché

RGPD compliance (consentements, droit à l'oubli, anonymisation, sécurisation)

# ENJEUX MARKETING / VENTE

## → VUE 360° DES CONSOMMATEURS

### ① Piloter le cycle de vie des consommateurs

#### Historier les événements du cycle de vie :

- Interactions réseaux sociaux
- Inscriptions newsletter / Participations jeux-concours
- Inscription fidélité
- Achats
- Modification consentement
- ...

#### Gérer les statuts :

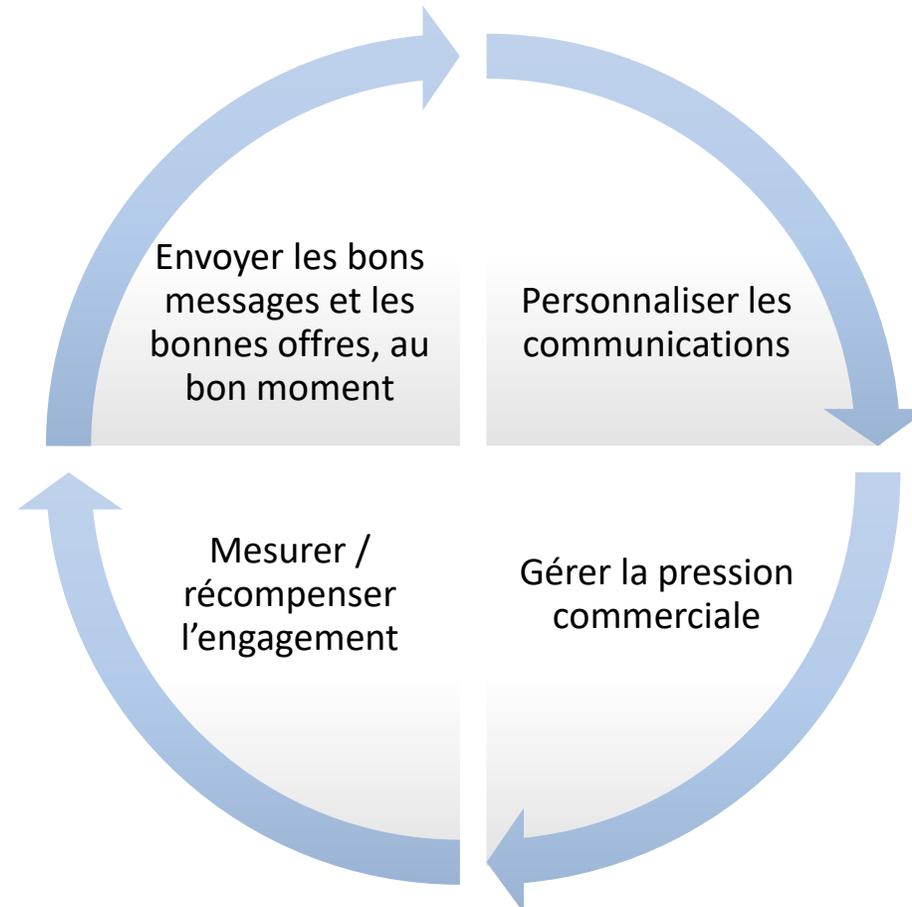
- Prospect / Client
- Retail / Web / Mixte
- FID / NON FID
- Segment RFM
- Ambassadeur / Détracteur / ...

# ENJEUX MARKETING / VENTE

## → VUE 360° DES CONSOMMATEURS

---

### ② Augmenter la performance des parcours PRM/CRM

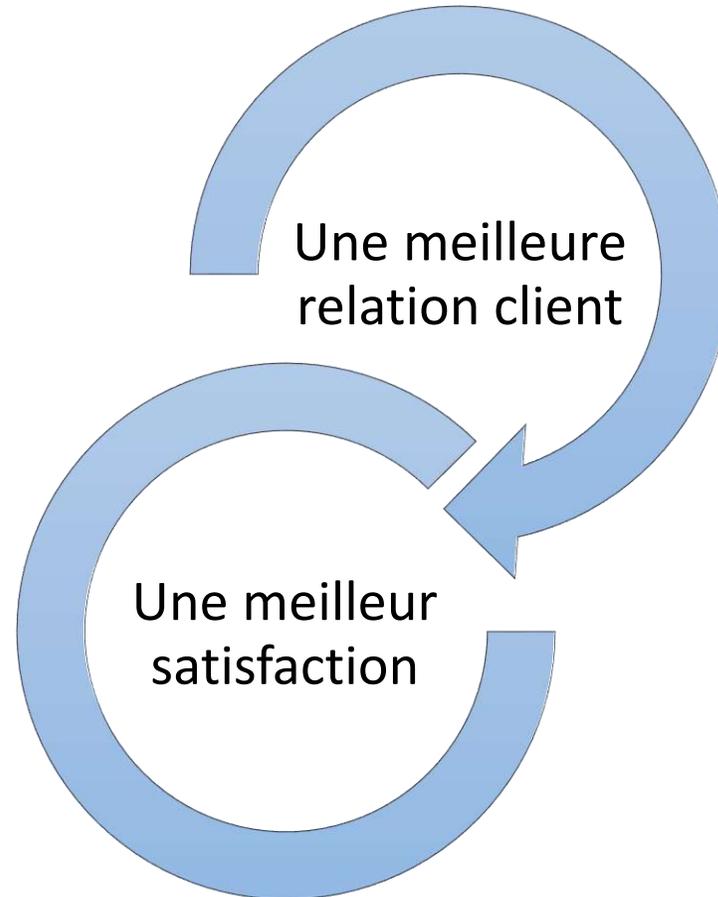


# ENJEUX MARKETING / VENTE

## → VUE 360° DES CONSOMMATEURS

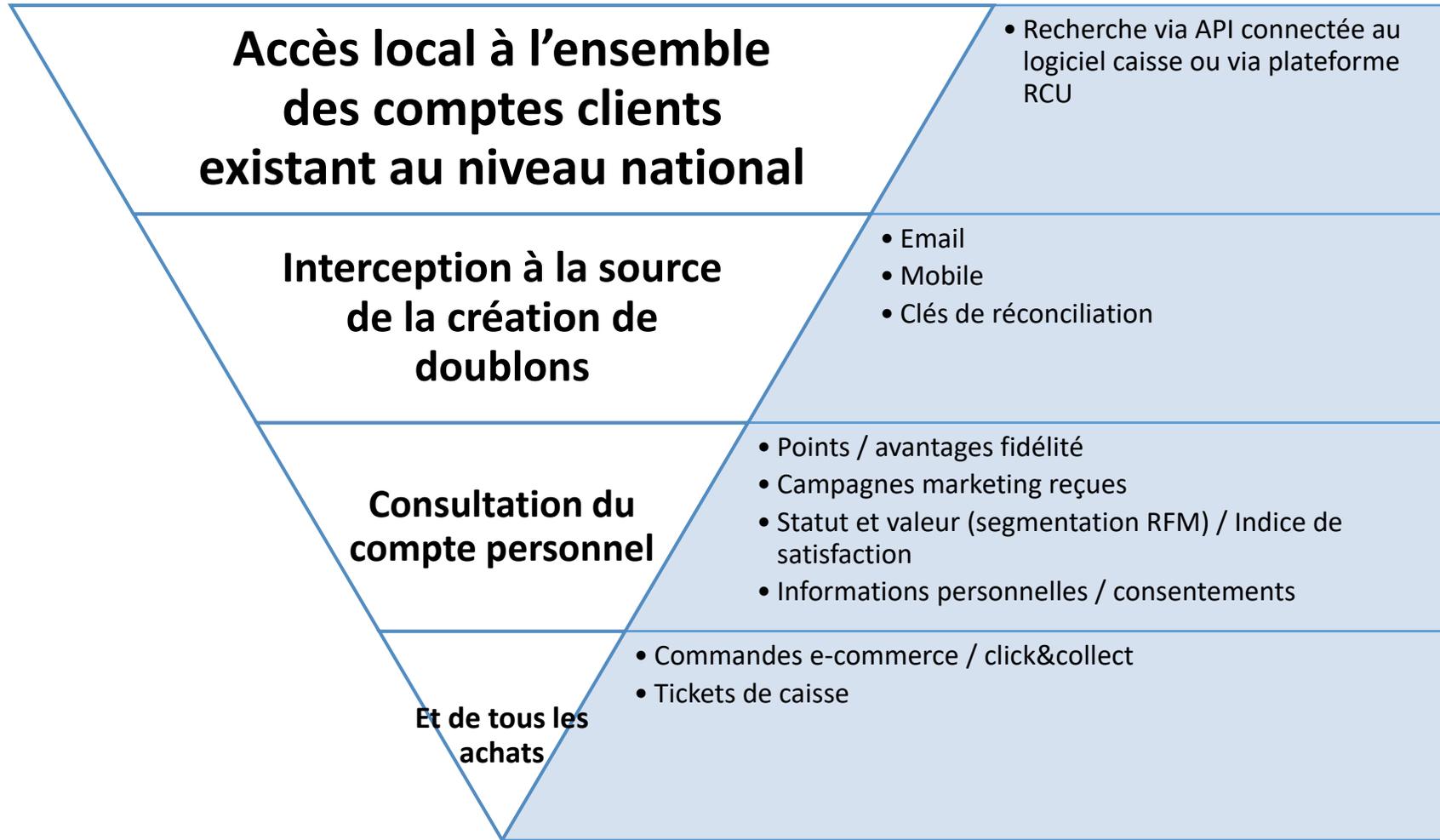
---

③ Améliorer l'efficacité du SAV / Service consommateur



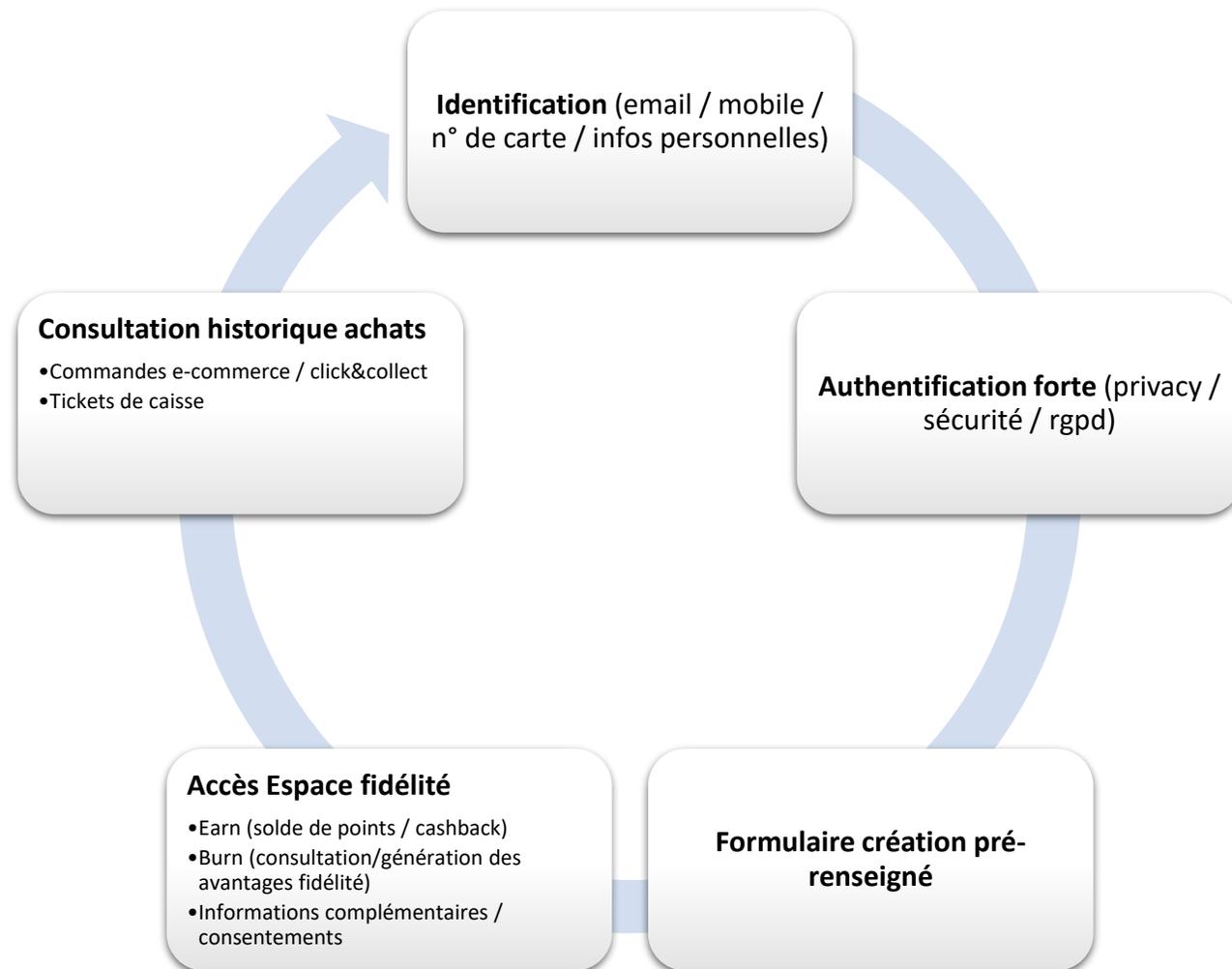
# ENJEUX EXPÉRIENCE CLIENT → UN PARCOURS SANS COUTURE

## ① Accueillir en magasin les clients du digital (e-commerce / App)



# ENJEUX EXPÉRIENCE CLIENT → UN PARCOURS SANS COUTURE

## ② Accueillir les clients des magasins sur les interfaces digitales (e-commerce / App)



The screenshot shows the Coiff & Co digital interface for account management. It features the following sections:

- ME CONNECTER**: Login form with fields for E-mail\* and Mot de passe\*, a CONNEXION button, and a link for Mot de passe oublié?.
- CRÉER UN COMPTE**: Registration form with a "Je suis un nouveau client Coiff&Co" section containing an E-mail\* field and a CRÉER MON COMPTE EN LIGNE button.
- Je suis déjà client Coiff&Co et je souhaite activer mon compte en ligne à partir de mon compte fidélité créé en salon ou sur l'application mobile**: A section for existing clients to activate their online account, including fields for Numéro de carte, Ou e-mail, and Ou numéro de téléphone portable (with a dropdown for country code and a field for the number), and an ACTIVER MON COMPTE EN LIGNE button.

A photograph of two women is visible on the right side of the interface.

# ENJEUX EXPÉRIENCE CLIENT → UN PARCOURS SANS COUTURE

---

## ③ Bénéficier des mêmes avantages fidélité sur tous les canaux

Inscription fidélité en magasin + sur les interfaces digitales (e-commerce / App)

Cagnottage sur tous les achats quelque soit le canal

Remises/avantages fidélité valable quelque soit le canal

# ENJEUX ANALYSE ET PERFORMANCE

## → PERTINENCE ET EXHAUSTIVITÉ DES DATAS

---

Une  
connaissance  
client élargie



Une mesure  
plus fine des  
performances

### **Marketing prédictif-IA**

- Le pouvoir de mieux anticiper les besoins de vos clients

# L'OFFRE RCU ZEFID'

Aquitem propose une solution RCU modulaire basée sur plus de 10 ans d'expérience.

## MODULABLE



Base **unifiée** offrant une vue 360° du cycle de vie des prospects / clients



**Adaptabilité fonctionnelle et technique :**

- Processus métier et règles de gestion spécifiques à votre métier et à votre réseau
- Interfaces IN/OUT sur différents formats adaptables à vos applications métier (web services / batch / portail web /...)

## TEMPS RÉEL



Une gestion des flux de données en temps réel pour répondre aux **exigences d'instantanéité.**

## OUVERTE



Interopérabilité avec les éditeurs du marché

- Exemples caisse : Comarch, Fiducial, Ikosoft, BGSOFT, ...
- Exemples automation : Selligent, Adobe Campaign, ...

L'offre RCU ZeFid' répond également à toutes les exigences de conformité RGPD et de sécurisation des données.

# POINTS CLÉS DE NOTRE PROPOSITION

---

UN RCU **MODULABLE**, OUVERT  
ET ÉVOLUTIF

UNE **MÉTHODOLOGIE**  
ÉPROUVÉE DANS LE TEMPS

UN **ACCOMPAGNEMENT** PROJET ET  
UNE **ASSISTANCE** À L'INTÉGRATION

UN **ENGAGEMENT DE RÉUSSITE**  
AVEC DES EXPERTS DE VOTRE  
MÉTIER



**MERCI POUR  
VOTRE  
ATTENTION**



# CCC-CONNECTION

## Innovations du parcours client omnicanal

GROUPE  
**AQUITEM** 



Intervention de  
**Agnès Passault**  
Présidente

&

**Axel Ricard**  
Directeur du développement





# CCC-CONNECTION

## Innovations du parcours client omnicanal



Intervention de  
**Sami Lini**

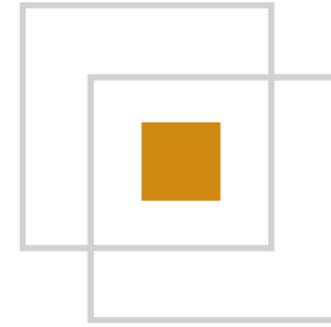
Président et co-fondateur





## Ergonomie

Comprendre les utilisateurs, faire émerger leurs besoins, les spécifier



## Design

Maquetter et prototyper les produits et services de demain

# 2013

Création de l'entreprise

# 12

Experts

# 200+

Clients accompagnés

AIRFRANCE



université de BORDEAUX

Depuis 2019, **112 000 entreprises**  
ont bénéficié de

**l'aide à la numérisation**

(38% pour la création de site internet)

En 2019, **16,5%** de la population  
était **en situation d'illectronisme**

En 2019, **63,8%** de la population  
était **très limitée dans son usage**  
**du numérique**

(incapacité à s'informer, communiquer, utiliser des logiciels ou résoudre des problèmes, et illettrisme)

Permanent Temporary

Touch



One arm



Arm injury

See



Blind



Cataract

Hear



Deaf



Ear infection

Speak



Non-verbal



Laryngitis

	Permanent	Temporary	Situational
<b>Touch</b>	 One arm	 Arm injury	 New parent
<b>See</b>	 Blind	 Cataract	 Distracted driver
<b>Hear</b>	 Deaf	 Ear infection	 Bartender
<b>Speak</b>	 Non-verbal	 Laryngitis	 Heavy accent

# Anticiper

leurs besoins  
leurs attentes  
leurs capacités  
leurs limites

# Interroger ses clients

Ils ne savent pas ce qu'ils veulent

Ils mésestiment leurs capacités

Ils sont incapables d'imaginer autre chose que ce qu'ils connaissent parfaitement

Ils ne parlent que « des trains qui arrivent en retard »

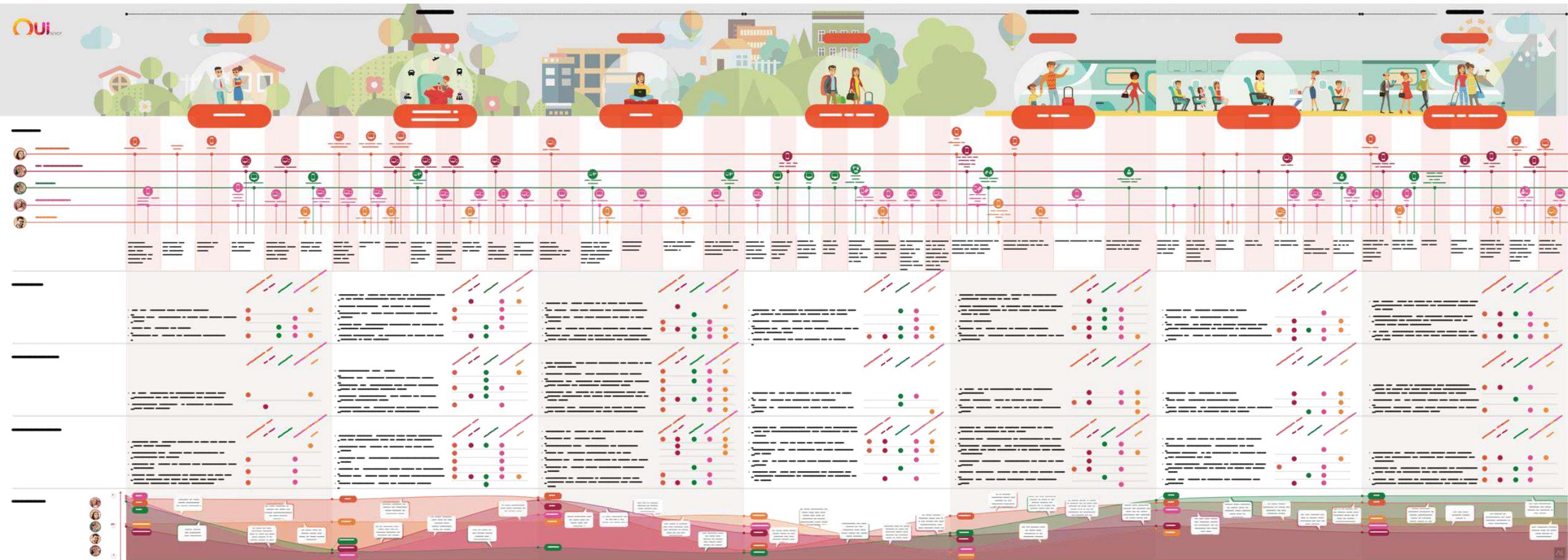
# Interroger ses clients

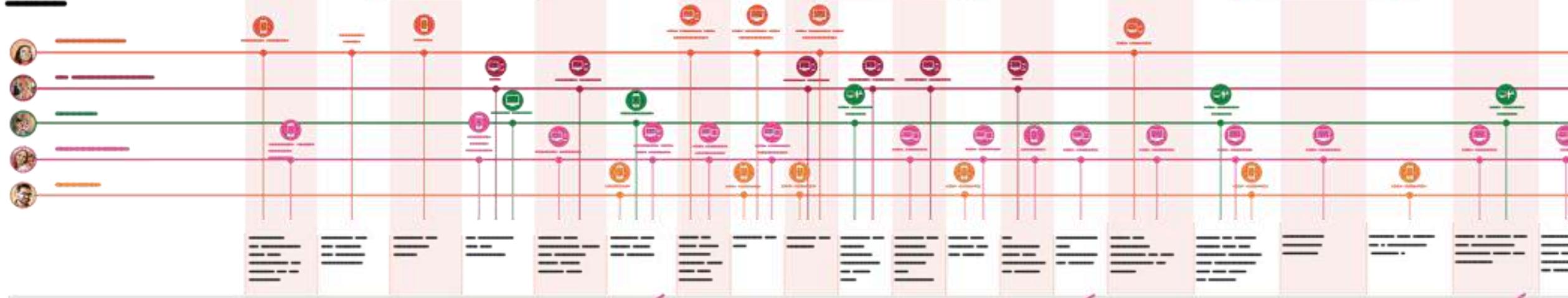
Ils ne sont pas « juge et partie »  
Ils n'ont pas le nez dans le guidon  
Ils ne souhaitent pas faire plaisir

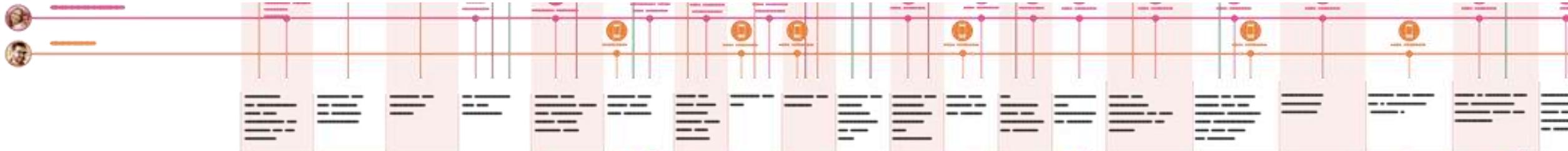
Les vertus de la caricature.

# Modéliser










**Joli et compliqué**  
n'est pas un impératif



### Valider les cibles utilisateurs

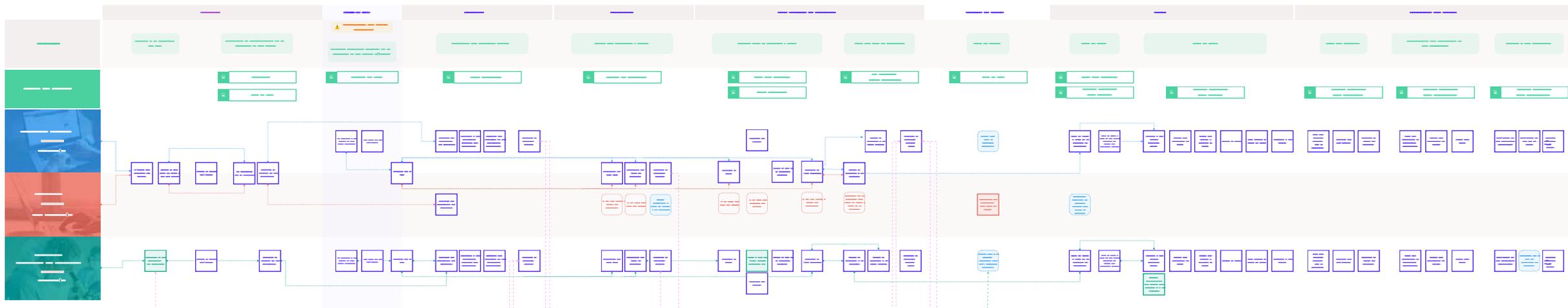
Persona / Utilisa... Persona / Utilisa... Persona / Utilisa... Persona / Admi... Persona / CM gé... Persona / CM th...



### Note-N-Map

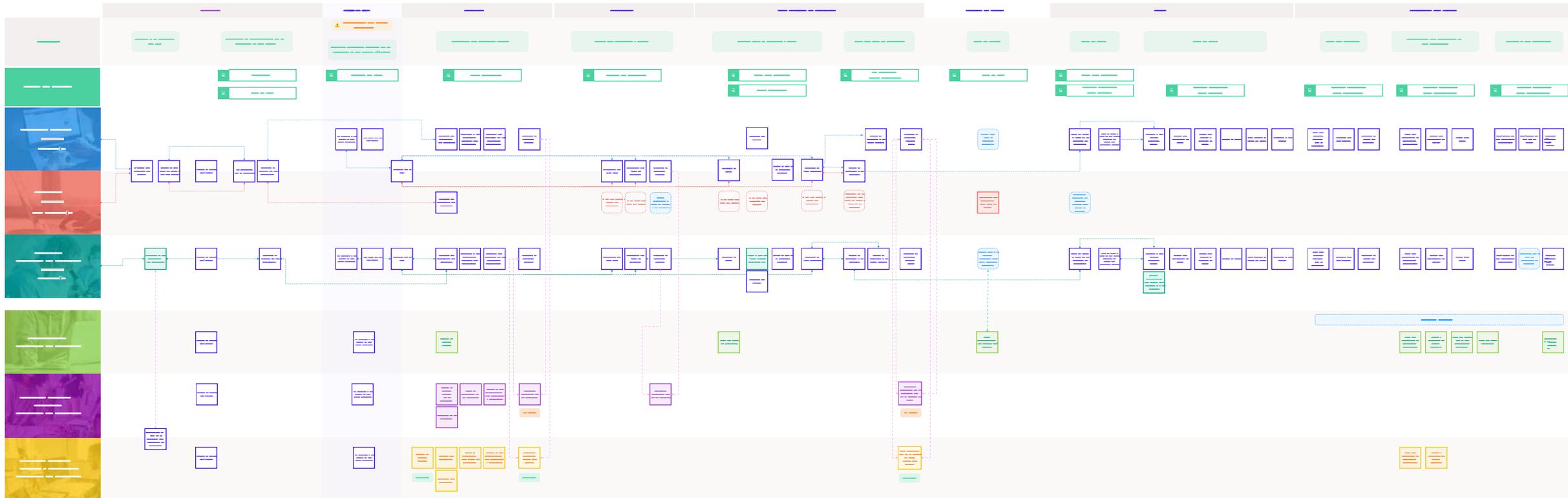
Persona / Utilisa... Copy of Parcours utilisateur Parcours utilisateur Persona / Utilisa... Parcours utilisateur Persona / Utilis





# Anticiper

vos besoins  
vos attentes  
vos capacités  
vos limites

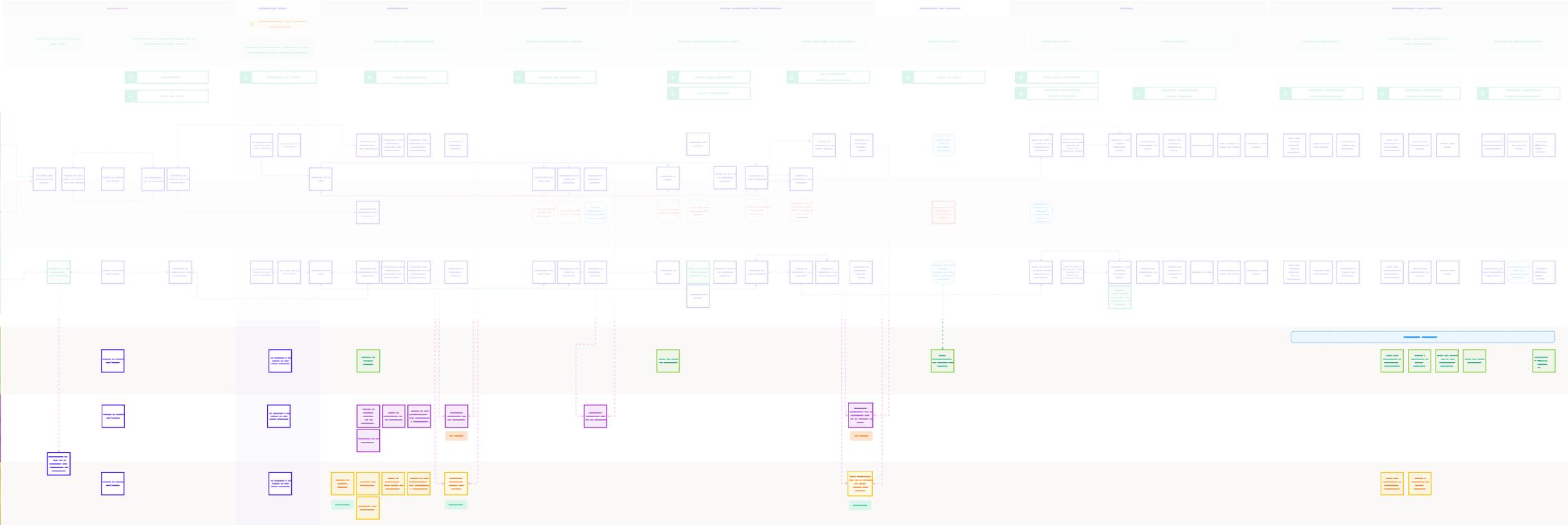




Vertical text box on the left side, containing several lines of text.

Vertical text box on the left side, containing several lines of text.

Vertical column of four colored boxes (green, blue, orange, teal) with text inside, serving as a navigation or index.



# A emporter ?

Une partie de votre clientèle est **handicapée par vos services digitaux**

Vos clients ont souvent tort, **écoutez-les**

Modéliser c'est **prévoir**

Le « centré utilisateur », c'est pour **chaque côté de l'écran**



# CCC-CONNECTION

## Innovations du parcours client omnicanal



Intervention de  
**Sami Lini**

Président et co-fondateur





 DIGITAL AQUITAINE

## MERCI POUR VOTRE ECOUTE A bientôt au CCC !

Pour nous contacter :  
François-Luc MORAUD, animateur  
[francois.moraud@club-commerce-  
connecte.com](mailto:francois.moraud@club-commerce-connecte.com)

Anhloan Leray, assistante  
chargée d'animation  
[animccc@digital-aquitaine.com](mailto:animccc@digital-aquitaine.com)

[https://www.digital-  
aquitaine.com/presentation-club-  
commerce-connecte/](https://www.digital-aquitaine.com/presentation-club-commerce-connecte/)

