

# L'Intelligence Artificielle au service de l'Expérience Client



**Eric Dadian**  
Président - AFRC



**Mickael Bokobza**  
Manager - PMP



**Françoise Soulié**  
Conseiller scientifique - Hub  
France IA

**Mardi 28 avril 2020 - 16h30 à 17h15**



HUB  
FRANCE



AERC



# Sur quelles startups compter pour transformer son expérience client ?

*Partage d'expériences*





# Sommaire

- 1 – Pourquoi cette étude ?**
- 2 – La méthodologie suivie**
- 3 – Les résultats clés**
- 4 – Vos questions**



# Pourquoi cette étude ?

# Cette étude part du constat que pour réussir sa transformation, il faut pouvoir compter sur le meilleur écosystème de partenaires



- Besoin de se transformer
- Besoin d'agilité et de vélocité
- Besoin de solutions robustes et efficaces



- Par où dois je commencer ? Quels sont mes chantiers / parcours prioritaires ?



- De quelle brique technologique ai-je besoin ?
- Existe-t-il une solution qui répond précisément à mon besoin ?



- Mes pairs ont-ils déjà éprouvé une solution ? Que me recommandent-ils ?



- Comment assurer le succès du projet, au-delà de la solution technique ?



**Périmètre de l'étude**

# Cette étude a pour objectif de vous aider à choisir vos partenaires et à mener vos projets vers le succès



## Partager.

Identifier les clés de succès des projets



## Eclairer.

Apporter un éclairage pour choisir le bon partenaire



## Se lancer.

Donner envie de se lancer dans un projet avec une startup

An aerial photograph of a vast, rugged valley, likely in Cappadocia, Turkey, during sunrise or sunset. The landscape is characterized by eroded rock formations and a small town nestled in the valley. Several hot air balloons are visible in the sky, some with colorful patterns. Two large, vertical orange shapes with rounded ends are positioned on either side of the central text.

# La méthodologie suivie

# Les dirigeants qui ont participé à cette étude sont revenus sur les projets qui leur ont permis d'accélérer leur transformation

63

Répondants à l'enquête  
Grands groupes et PME

26

Solutions citées

7

Dirigeants rencontrés

50/50

Solutions citées en front  
et en back office

8,6

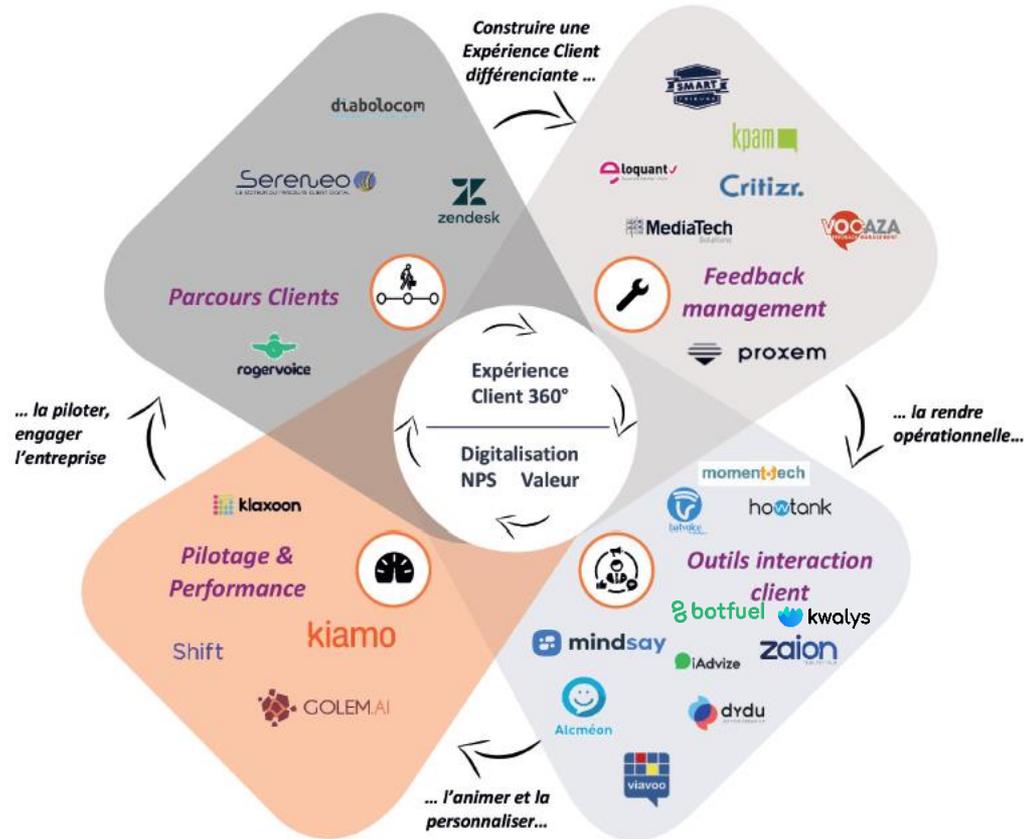
Moyenne de recommandation  
attribuée aux startups citées

6

Fondateurs de startups rencontrés



# Cette enquête a permis d'établir une cartographie de solutions recommandées à partir de retours d'expériences



Le choix de se focaliser sur un **nombre réduit** de start-ups a été dicté par une volonté d'authenticité.

En construisant la réflexion autour de **retours d'expérience**, nous avons voulu partager des enseignements tirés de collaborations effectives.



# Les résultats clés

# Les donneurs d'ordre recherchent en très grande majorité des solutions pour gérer et valoriser leurs interactions

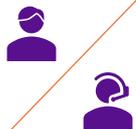
## Gestion des interactions

 Compréhension du langage naturel

 Reconnaissance faciale et vocale

 Traitement des demandes

**Le client** reçoit plus rapidement une réponse plus précise



**Le collaborateur** se concentre sur les cas les plus complexes et les clients à haute valeur

L'IA ne permet pas de faire mieux. Elle permet de faire différemment. En apportant plus de valeur aux clients et aux collaborateurs.

## Valorisation des interactions

« Les possibilités d'exploration de la donnée client peuvent permettre d'envisager un *close the loop* parfait »



 Retour client

 Action corrective

- Expérience délivrée
- Stratégie de recrutement / de formation des collaborateurs

Chaque retour client déclenche une action censée corriger durablement l'expérience délivrée.

# Pour assurer la réussite des projets, certains donneurs d'ordre ont dû changer les modes de fonctionnement de leur organisation



« C'est souvent nous qui sommes compliqués, en attente de validation, d'être sûrs et cela peut prendre du temps ! »

Céline le Grand, Responsable Client chez Printemps Hausmann

« Nous sommes une grosse machine à faire avancer donc pour pouvoir tenir les délais impartis il nous a fallu revoir nos process »

Claire Vallet, Chef de projet April



# Cette transformation interne leur a permis d'obtenir des résultats qui ont dépassé leurs attentes initiales...

## Collaboration



## Cadre initial

Recueil de la voix du client sur les canaux mis à disposition



## Dépassement du cadre

Agrégation des données clients disponibles sur l'ensemble des parcours : le site, l'app, les sites partenaires et externes

## Collaboration



## Cadre initial

Reconnaissance des intentions clients pour router les requêtes



## Dépassement du cadre

Développement d'un écosystème de startups avec les incubateurs de Station F pour répondre à d'autres enjeux



# ... et de faire perdurer le partenariat au-delà du projet initial grâce à trois bonnes pratiques clés

## Choisir une équipe avant de choisir une solution

« On veut quelqu'un qui nous ressemble. »

Nathalie Nahmias



« Le partenariat doit passer par des échanges intenses. »

Simon Giraudy



« Il faut parler le même langage. »

Pascale Tixier-Taillardat



## Définir les attentes en termes de business avant le début du projet

- Faire sauter les complexités (juridiques, organisationnels, budgétaire, etc.)

« Ne pas se contraindre par les contraintes d'un grand groupe. »

Nathalie Nahmias



- Assurer une communication continue et claire avec la DSI

« On peut parfois vivre un conte de fées avec les métiers, mais la DSI a les moyens de tout arrêter. »

Guillaume Navarre



## Ouvrir continuellement de nouvelles perspectives

- Tester la technologie sur de nombreux cas d'usage

« La recommandation de nos clients est très importante pour nous. Elle apporte caution supplémentaire et réassurance. »

Ilias Hicham



- Mettre en place une dynamique de confiance et d'innovation

« Les grands groupes comprennent progressivement qu'on leur a vendu du rêve. Il y a un travail de pédagogie à faire. »

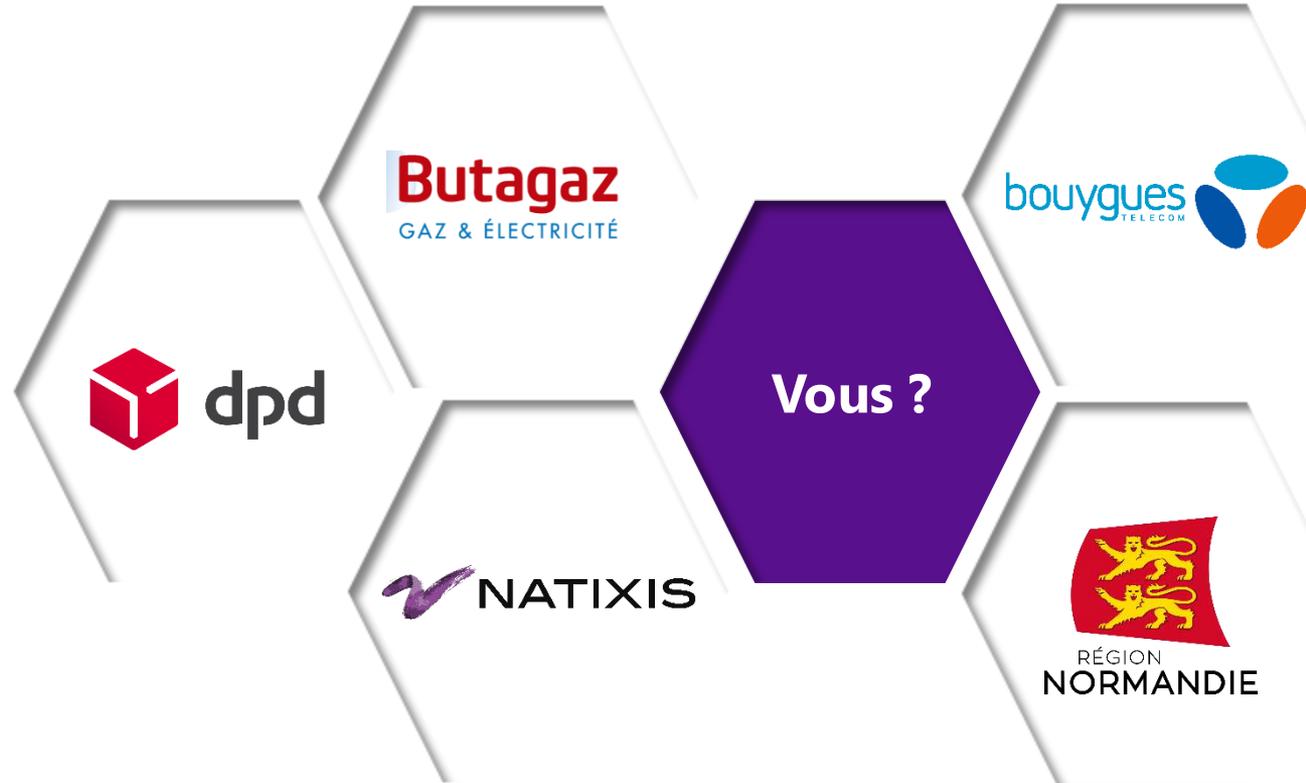
Jérémy Gallémard



# Vos questions



# Retrouvez les témoignages dans le Livre Blanc .... Et partagez le vôtre pour la prochaine édition!





**PMP**  
BEYOND CONSULTING

32 boulevard Haussmann  
75009 Paris  
+33 (0) 1 55 04 77 00  
[pmp@pmpconseil.com](mailto:pmp@pmpconseil.com)

C O N T A C T

**Maurice Cautela**

+33 (0) 6 64 65 42 27  
[mcautela@pmpconseil.com](mailto:mcautela@pmpconseil.com)

**Mickael Bokobza**

+33 (0) 6 25 20 09 93  
[mbokobza@pmpconseil.com](mailto:mbokobza@pmpconseil.com)



WEBINAR

**Afin de vous apporter du contenu au plus proche de vos attentes lors de nos prochains webinars**

**Merci de répondre à notre questionnaire de satisfaction**

# Ne manquez pas nos prochains webinars :



## COVID-19 : L'adaptation du Samu à cette crise majeure



**Eric Dadian**  
Président - AFRC



**Docteur François BRAUN**  
Président de Samu Urgence de France et  
Directeur du Samu du CHU de Metz Thionville

**Jeudi 30 avril 2020 - 11h à 11h45**



## Ré(inventer) son échelle de l'enchantement client



**Eric Dadian**  
Président - AFRC



**Véronique Bédu**  
Responsable CoRelations



**Pascale Le Clech**  
Consultante - Formatrice

**Mardi 05 mai 2020 - 11h00 à 11h45**

