

3 Relation Client - FOX

1	Digital Mindset	Atelier
2	Écosystème - FOE	Atelier
3	Stratégie - FOI	Atelier
4	Relation Client - FOX	Atelier
5	Management - FOW	Atelier

VOC  
customer obsession  
Experience

3

NOV 2023

em lyon business school

FOX

em lyon business school

UX

@kralioff

#newWorld experience

1/ FOE	2/ FOW	3/ FOI	4/ FOX	5/ FOM
--------	--------	--------	--------	--------

3 PILIERS DU DIGITAL

Décodage | Définitions

1 2 3

1	customer obsession user centric besoin utilisateur pain point / problème collaborateur manager / équipe cible / segment GEN BXYZα proposition de valeur cas d'usage	2	parcours / UX journey point de contact touchpoint publicité / SAV téléphone conversation sans couture sans défaut sans friction differentiation offre pain killer candy vitamine	3	DATA IOT Connexion 4G WiFi BLE capteur tacking, tracing JOB NPS MCA IA ML DataLake 5V
---	--	---	--	---	--

1 2 3

Le WEB sans cookie,  
nous oblige à reconnaître nos utilisateurs  
...  
ou à les perdre !

Digital = Data

Rendez-vous dans nos Centres et Centres partenaires

Jiit Capital Investe €20M in Biodiversity

En savoir plus sur votre santé

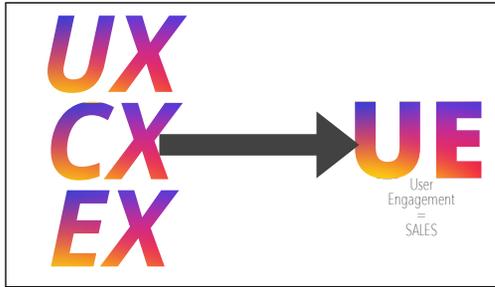
<b>Sommeil</b> Insomnie, troubles du sommeil, apnée, somnolence, épuisement, troubles de l'humeur, anxiété.	<b>Neurologie</b> Confusion, troubles de la mémoire, vertiges, maux de tête, épilepsie, Parkinson, Alzheimer.	<b>Cardiologie</b> Recherche, innovation et surveillance de l'activité cardiaque, troubles du rythme, hypertension, diabète, obésité.	<b>Cardiologie</b> Cardiologie, troubles du rythme, hypertension, diabète, obésité.
--	--	--	--

UX > CX

nombre  
plus de user que de client

CX > UX

qualité  
plus de contact avec les clients



**SAMSUNG**

- 1 **Un utilisateur a des attentes** (client b2b, b2c, interne, business partner, stakeholder, shareholder)
- 2 **lorsqu'il rencontre la marque dans un parcours enchanté** (points de contact, touchpoints, pas de friction, pas de couture, pas de défaut, fluide, simple, frictionless, seamless, flawless)
- 3 **il laisse des traces de son passage sous forme de données** (connexion, tracking, tracing...)

**Jean-Luc**

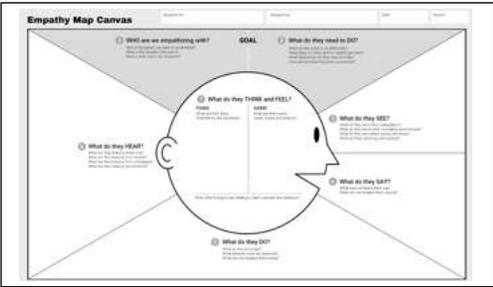
Nom	Jean-Luc
Age	36
Vie à	Paris
Avec	Jeanne
Education	Sans enfant
CV	Supérieur (ingénieur école promo...) pilote entreprise 1 Pilote entreprise 2
Passion	Passionné d'aviation et de modèle réduits Passionné de races de chiens et de voyages en Asie

**CITATION**  
« J'ai un beau métier, mais mes priorités sont ailleurs. Mon employeur n'est pas mon seul centre d'intérêt »

**BIO**  
Jean-Luc 36 ans est pilote de ligne depuis 3 ans dans une compagnie low-cost européenne. Il trouve que sa vie manque de sens, de variété et d'originalité.

**EMPATHIE MAP**  
Empathie map si besoin pour mieux comprendre le persona

Revenue: 10  
Ville: 10  
Fréquences: 10  
Usage mobile: 10  
Know How: 10

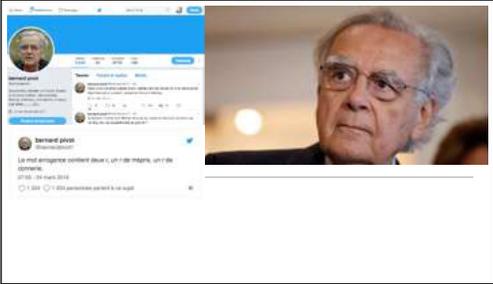


**Question :**  
**qui sont les utilisateurs ?**

**Millennials ???**

Lost ... Greatest ... Silent ...

BabyBoomer (1940 - 1965 +/- 6 ans)  
GenX (1955 1985 +/- 8 ans)  
GenY = Millennials (1979 1999 +/- 5 ans)  
GenZ = Digital Natives = GEN C (1994 2007 +/- 4 ans)  
alphaGEN ? = 2008 - 2020 ?  
SingularityGeneration 2020 / MARS Gen 2030



**#GEN**

- #GEN n'a pas d'âge
- #GEN préfère le contenu online natif
- #GEN visite 3 réseaux /j
- #GEN passe 10h/j devant un écran = 50% de la population occidentale

**KOL (key opinion leader)**  
**GEN XYZ**  
**Future shapers**  
**«Affluent People»**  
**Influenceurs (mini macro)**

**« Quincados »** = (ceux qu'oncas qui refusent d'être vieux). Sur le blog de Hervé Monier (à qui il ressemble bizarrement), il partage une réflexion sur les clichés dans la perception de l'âge. Hervé Monier est à gauche, Serge Guerin, hum, à droite...

« L'âge n'est qu'un élément de notre identité, il ne nous résume pas ! L'âge est plus une construction sociale qu'une borne neutre et objective !  
« Les quincados inventent leur projet de vie sans se référer à un modèle unique : suivre son chemin et penser par soi-même ! »

**Nouvelles Attentes**

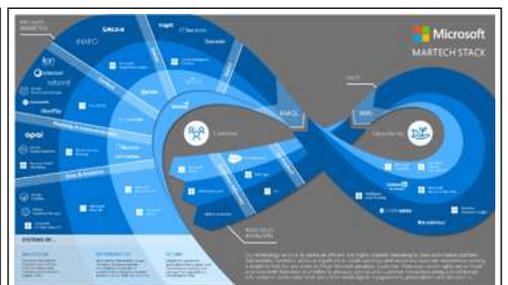
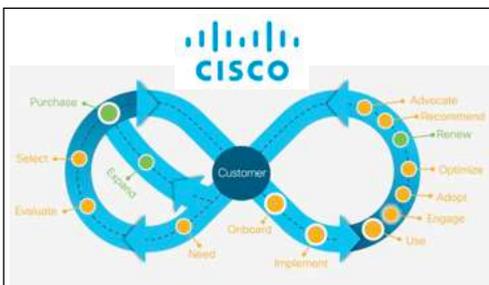
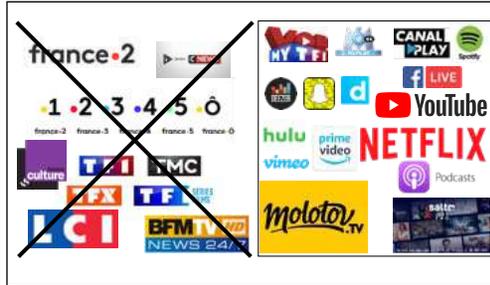
*Pourquoi se contenter du minimum ?*

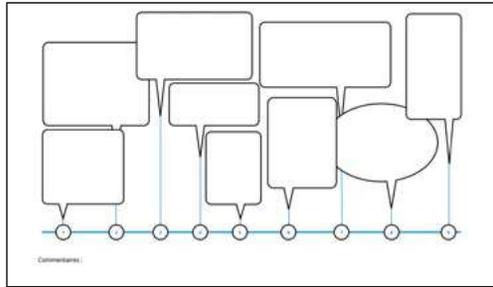
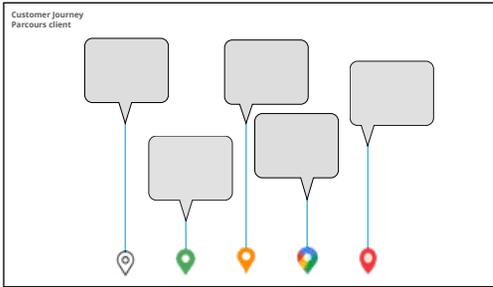


**1999 : web et internet**  
**2015 : mobile**  
**2020 : Living Services**

source : Google, Accenture

If you're not on Google,  
You don't exist





???????  
**creating value for  
 companies,  
 customers,  
 & ecosystems**

**marketing**  
**créer de la valeur  
 pour le client,  
 l'écosystème,  
 et l'entreprise**

Science Based Targets initiative (SBTi)

AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION

amazon

**The Climate Pledge**

**Net-Zero Carbon**  
 Reducing net-zero carbon emissions across our operations by 2040.

**Renewable Energy**  
 On a path to powering our operations with 100% renewable energy by 2025.

**Shipment Zero**  
 Making 50% of all shipments net-zero carbon by 2030.

**Electric Delivery Vehicles**  
 Deploying 100,000 custom electric delivery vehicles by 2030.

**Climate Pledge Fund**  
 Investing \$1 billion to support the development of decarbonizing technologies and services.

**Right Now Climate Fund**  
 Investing \$100 million in education programs and climate-resilient solutions.

**Amazon Sustainability**  
 Partner and Vendor: Together

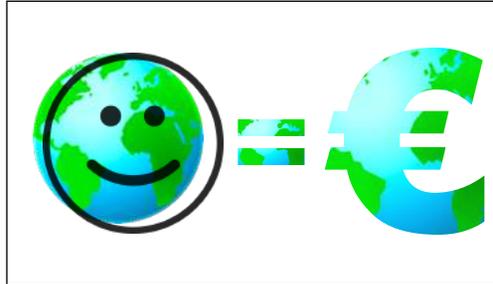
IT'S HERE!  
 The world's first  
**NET-ZERO STANDARD**  
 #NetZeroStandard

Neutral ≠ ZERO  
 ZERO ≠ ZERO CO2 carbon  
 carbon neutral -> NET ZERO CARBON -> NET ZERO



... no plan B,  
 (...no planet B)

Ban Ki-moon



The best marketing strategy ever :

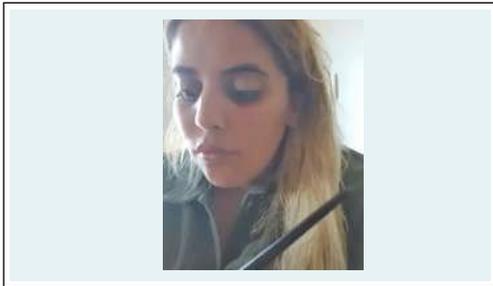
« CARE »

Gary Vaynerchuk

Stop selling. Start helping

Zig Ziglar

**FKLG.**  
 bref, j'fais des webinars.

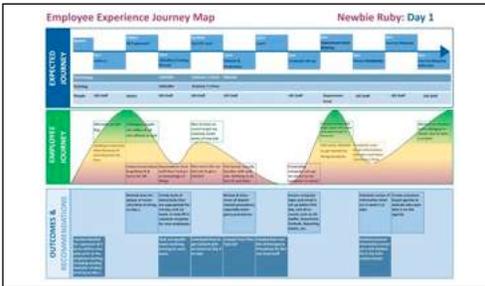
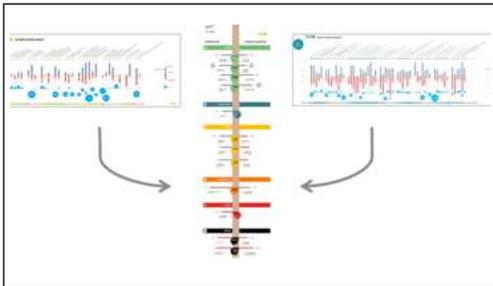
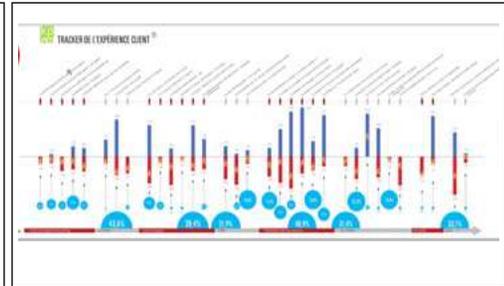


“your happiness is my business”



Adaptation de l'abonnement  
Inspiré par Gérard Pélissier & Paul Dubreuil

# DATA



# GAMIFICATION

# CONTENT

//  
FOMO

# BRAND CONTENT

//vs.  
content strategy

# INBOUND

## Atelier Workshop Use-Case

### Jean-Luc

**CITATION**  
« J'ai un beau métier, mais mes priorités sont ailleurs. Mon employeur n'est pas mon seul centre d'intérêt »

**BIO**  
Jean-Luc 36 ans est pilote de ligne depuis 3 ans dans une compagnie low cost européenne. Il croque sa vie manque de sens, de variété et d'originalité.

**EPIC / USER STORY / PAIN POINT / PROBLEME**  
Quel est le problème de Jean-Luc ?  
Quelle est la frustration de Jean-Luc ?  
Quels sont les besoins et attentes de Jean-Luc ?  
Pourquoi n'est-il pas satisfait des solutions existantes ?

**Empathie map si besoin pour mieux comprendre le persona**

Personnel par

**Problèmes / Besoins / Attentes / Frustrations / Insatisfactions / Pain points / EPIC / USER STORY**  
Quel est le problème ?  
Quelle est la frustration ?  
Quels sont les besoins et attentes ?  
Pourquoi n'est-il pas satisfait des solutions existantes ?

Empathie map si besoin pour mieux comprendre le persona

### EMPATHY MAP

« Person's lessons to his service »

### HEBEO Empathy Map

**WHY use an empathy map**  
HEBEO Customer Service is a service provider in customer care. The main goal is to help and assist customers in their journey. The main challenge is to understand the customer's needs and expectations. The main goal is to provide a personalized and efficient service. The main challenge is to understand the customer's needs and expectations. The main goal is to provide a personalized and efficient service.

**HOW use an empathy map**  
HEBEO Customer Service is a service provider in customer care. The main goal is to help and assist customers in their journey. The main challenge is to understand the customer's needs and expectations. The main goal is to provide a personalized and efficient service. The main challenge is to understand the customer's needs and expectations. The main goal is to provide a personalized and efficient service.

