PROGRAMME OFFICIEL

STRATÉGIE CLIENTS

LE SALON DE LA RELATION CLIENTS

HUMAIN & DIGITAL : HYBRIDEZ VOTRE RELATION !

Crédits photos : Getty, Fotolia

1, 2 & 3 SEPTEMBRE 2020

PARIS PORTE DE VERSAILLES

Demandez votre badge d'accès gratuit :
www.strategieclients.com

UN ÉVÉNEMENT weyou Group

EN PARALLÈLE DE e-marketing PARIS

HUMAIN & DIGITAL : HYBRIDEZ VOTRE RELATION !

Les canaux de la relation client s'hybrident : plus de digital dans le monde réel, davantage d'humain sur internet ! **La crise du Covid-19 a impacté tous les secteurs d'activité et la relation client en sort transformée.**
Le client dans le monde réel, en face-à-face, a recours au numérique sous de nombreuses formes pour améliorer son expérience. Les moyens de se connecter en mobilité se multiplient : véhicule ou borne connectés, application mobile, documents dématérialisés, outils de réalité augmentée ou casques de réalité virtuelle... Le numérique et internet enrichissent le monde réel.
A distance, alors que la relation est régie de plus en plus fréquemment par des algorithmes et des machines, le besoin d'une relation humaine se fait de plus en plus fort, **enrichie d'une nouvelle façon de « prendre soin ».** Les clients veulent pouvoir compter sur l'efficacité des machines et en même temps sur la prise en compte de leurs émotions par l'humain.
Les clients veulent le meilleur des deux mondes !

La stratégie client des entreprises doit désormais évoluer à mesure que les canaux de relation avec le client se développent, s'enrichissent et s'hybrident.
En attente de parcours cohérents et efficaces, le client veut pouvoir combiner le meilleur du digital et de la relation humaine. Il attend de ses interlocuteurs de savoir résoudre ses problèmes du premier coup et il exige de ses terminaux une disponibilité et une facilité d'usage accrues.
Au sein des entreprises, l'heure est à la réconciliation entre intelligence artificielle et humain. L'appropriation des nouveaux outils par les collaborateurs, leur capacité à imaginer un futur hybride au bénéfice du client deviennent les clés de la réussite des projets d'expérience client.

Un salon comme Stratégie Clients dédié aux professionnels de l'expérience client permet de découvrir un panorama unique en Europe de tous les prestataires qui comptent et qui proposent les solutions les plus adaptées et porteuses d'avenir. **Le mot d'ordre est de sortir de cette crise riche d'enseignements avec la plus grande agilité.**

Le Salon Stratégie Clients, permet à ses visiteurs de faire l'expérience de nouveaux moyens, échanger avec leurs pairs et écouter des témoignages d'entreprises qui sont sur la voie d'une hybridation réussie **et qui ont trouvé des solutions innovantes pendant la crise.**

Notre salon se tiendra en parallèle du salon E-Marketing Paris **du 1er au 3 septembre 2020,** et ce afin de proposer aux nombreux exposants et aux milliers de visiteurs professionnels les meilleures solutions pour gérer les parcours de leurs clients de bout en bout, du recrutement à la fidélisation, du monde réel à internet.

Venez faire l'expérience de la relation client du futur au Salon Stratégie Clients **et sortez-en plus forts pour affronter cette période d'incertitudes économiques.**

Ghislaine de CHAMBINE
Directrice des salons Stratégie Clients et E-Marketing Paris

Thierry Spencer
Responsable conférences plénières

Retrouvez nous sur
Suivez le salon en direct @StrategieC et commentez via #StrategieC

SOMMAIRE

Planning des conférences plénières 4
Planning conférences exposants 5
Planning workshops 9
Conférences plénières 10
Conférences experts 14
Conférences exposants 20
Workshops 39

PARTENAIRES

PARTENAIRE OFFICIEL

PARTENAIRES ÉVÉNEMENT

GOLD SPONSOR

SILVER SPONSOR

PARTENAIRES INSTITUTIONNELS

PARTENAIRES ORGANISATION

PARTENAIRES PRESSE & WEB

PARTENAIRES ETUDES

CONTACTS

Ghislaine de CHAMBINE : Directrice des salons Stratégie Clients et E-marketing

Eric FRAZIER : Responsable développement

Pauline FLEURY : Assistante salon

Thierry SPENCER : Responsable des conférences plénières

Claire GADRAT-PORQUIER : Directrice de la communication

Maéva N'GOME : Responsable web marketing

Rémi FRÉCON : Responsable service technique & logistique

Olivia RAULT-HARRIS : Community Manager (réseaux sociaux)

Alix TISON : Graphiste

PLANNING DES CONFÉRENCES PLÉNIÈRES

#StrategieC

GRAND AMPHITHÉÂTRE

MARDI 1 SEPTEMBRE 2020	
09h30 - 10h30	Face à la crise, la considération client comme pilier de l'expérience.
14h00 - 15h00	Vers plus d'éthique dans la relation, une exigence renforcée par la crise
16h30 - 17h30	Faire de la voix du client un levier de performance

MERCREDI 2 SEPTEMBRE 2020	
09h30 - 10h30	Donnez de la voix dans votre relation
15h15 - 16h15	L'intelligence artificielle au bénéfice des clients comme des collaborateurs.

JEUDI 3 SEPTEMBRE 2020	
09h30 - 10h30	Le design inclusif de l'expérience, ou comment faire face aux clients fragiles.
14h00 - 15h00	La messagerie instantanée, la réponse au besoin d'instantané.

PLANNING DES CONFÉRENCES EXPERTS

#StrategieC

PETIT AMPHITHÉÂTRE VERDI

MARDI 1 SEPTEMBRE 2020	
11h00 - 11h50	**INO -** Le paiement en centre de contact est-il une interaction client comme les autres ? Avec ENI Gas & Power et SAINT MACLOU
12h00 - 12h50	**SMART TRIBUNE -** 55% des internautes affirment qu'ils ont abandonné leur panier parce qu'ils n'étaient pas confiants à propos de leur achat... réassurez-les et augmentez votre conversion grâce au Selfcare ! Témoignages de Alltricks
14h00 - 14h50	**AKIO -** Comment tirer parti de la complémentarité des canaux dans la relation client ?
15h00 - 15h50	**ELOQUANT -** Faites de votre centre de contacts le fer de lance de l'Expérience Client - Les retours d'expérience de GFI Informatique et du Groupe Prévoir pour augmenter productivité et satisfaction clients

MERCREDI 2 SEPTEMBRE 2020	
10h00 - 10h50	**ALLO MEDIA -** L'IES, le nouvel indicateur qui mesure les risques et les efforts déclarés par les clients au téléphone
11h00 - 11h50	**ELOQUANT -** Excellence relationnelle tu viseras, sur la satisfaction Clients Collaborateurs tu t'appuieras - Les retours d'expérience de iQera, La Mutuelle Générale et Orange Bank
12h00 - 12h50	**ODIGO -** De la start-up à la scale-up : comment garder le sens du client ?
14h00 - 14h50	**VOCALCOM -** L'importance de l'humain dans le parcours digital
15h00 - 15h50	**WORDLINE -** Co-innover avec ses clients : l'UX design mais pas que !
16h00 - 16h50	**VIDATA -** Comment CNP Assurances, Leader français en assurance de personnes, améliore la relation client grâce aux vidéos personnalisées ?

PLANNING CONFÉRENCES EXPOSANTS

#StrategieC

MARDI 1 SEPTEMBRE 2020				
	SALLE 7	SALLE 8	SALLE 9	SALLE 10
10h15 11h05	**CALLDESK** Service client : comment CNP Assurances améliore le parcours téléphonique de ses assurés grâce à son callbot “Julie”		**PROXEM** Intelligence Artificielle, Deep Learning et Traitement du Langage pour améliorer l’expérience client : tout comprendre en 60’	**MEDIATECH-CX** Comment passer de la relation patient à une culture client ?
11h15 12h05		**SERENEO** Alliance Humain-Bot : l’automatisation raisonnée qui réduit les coûts et sécurise l’activité. Vous y croyez ?	**DIABOLOCOM** Younited Credit, MisterAuto et iQera : comment ils utilisent la donnée pour concilier industrialisation et personnalisation de l’expérience client.	**RINGCENTRAL** La transition digitale réussie de RED by SFR pour répondre à de nouveaux enjeux relation client
12h15 13h05	**CARE EXPERIENCE** De l’expérience client à l’expérience collaborateur : l’ère du care	**VIAVOO** Mister Auto & viavoo Le callbot Matt prend tous les appels du leader européen de la vente de pièces automobiles. Découvrez les clés de son succès.	**KIAMO** Expérience conseiller : le nouveau care ?	**TESSI** Modéliser ses parcours client, oui et après ?
14h00 14h50	**FRESHWORKS** 5 erreurs à ne pas commettre si vous songez à moderniser votre parcours client	**GENESYS** Le nouveau visage de la relation client	**ISI-COM** Best practices et Success story pour mettre en place votre centre de contact omnicanal	**VERINT** Offrir une Expérience Client d’excellence grâce au Knowledge Management
15h00 15h50		**CISCO** Venez découvrir comment concrètement l’IA réinvente votre Centre de contact au profit d’une expérience client toujours plus riche		**KPAM** La modélisation de parcours clients à partir des verbatim.
16h00 16h50	**ZOHO** Réimaginer l’expérience client de demain - Le CRM connecté			

PLANNING DES CONFÉRENCES EXPOSANTS

#StrategieC

MERCREDI 2 SEPTEMBRE 2020				
	SALLE 7	SALLE 8	SALLE 9	SALLE 10
09h15 10h05		**EASIWARE** Les enjeux d'un groupe international multi-marques : comment le groupe IDKIDS assure une relation client simple, efficace et moderne.		
10h15 11h05	**SATISFACTORY** Pilotage de l'expérience Client dans le tourisme, avec témoignage de Belambra	**COMUNIK**	**VIADIALOG** Comment augmenter la productivité de vos agents de 50% : du software au floware	**SERVICENOW** La simplification de la relation avec nos clients, un axe clef pour nos métiers !
11h15 12h05	**BLUE PRISM** La puissance du couple Agent Virtuel et IA au service de la satisfaction client et de la réduction des coûts : SFR partage son expérience.	**RING CENTRAL** Quelle stratégie de Call Deflection pour une meilleure Expérience Client ?	**GENESYS** Transformation des environnements de travail et des parcours agents : impacts du télétravail, home office et de la mobilité	**KPAM** Mettre en miroir expérience clients et expérience collaborateurs.
12h15 13h05	**EFFICY** Faire de son CRM le levier d'une Relation Client performante	**ACADEMIE DU SERVICE** Comment Orange et Naos ont mis l'Expérience Client dans la poche de leurs équipes ?	**ZAION** Venez découvrir les coulisses de la création d'une Assistante virtuelle pour le shopping vocal !	**CARE EXPERIENCE** De l'expérience client à l'expérience collaborateur : l'ère du care
14h00 14h50			**INBENTA** La face cachée du self-care : vos contenus d'aide comme levier d'acquisition de business ?	
15h00 15h50	**AKIO** Conseiller Augmenté ou Conseiller Automatisé, il faut choisir	**LE SPHINX** Comment l'intelligence linguistique associée à la dataviz permet de mieux appréhender l'expérience client, pour viser l'enchantement ?		**MEDIATECH-CX** Comment La Poste s'est-elle inscrite dans le monde des services grâce à l'expérience client ?
16h00 16h50	**CALLDESK** Centre de contact : comment Dalkia a mis en place un callbot pour développer l'autonomie client par téléphone ?	**ACEMIS** Veolia avec Acemis : l'expérience client au service d'une transformation culturelle		

PLANNING DES CONFÉRENCES EXPOSANTS

#StrategieC

JEUDI 3 SEPTEMBRE 2020				
	SALLE 7	SALLE 8	SALLE 9	SALLE 10
10h15 11h05	**VOCALCOM** Peut-on encore rentabiliser une équipe de télémarketing à l'heure du digital et des nouvelles réglementations ?	**WISPER** Comment s'affranchir des distances avec ceBox® ! L'expérience de Thalgo	**KIAMO** Télétravail: une expérience réussie grâce à Kiamo ; retour d'expérience de Gaz de Bordeaux	**ORTHODIDACTE** Comment améliorer l'expérience client par la qualité des écrits ?
11h15 12h05	**SERRANT CONSULTING** L'écoute client c'est bien ! S'en servir c'est mieux !	**VOCAZA** Management de l'expérience client : quelle stratégie pour 2021 ? Témoignage de l'AGIRC ARRCO et GEODIS..	**CALLDESK** Service client : comment la Poste a réduit son coût par contact de 70% sur les appels simples grâce aux callbots	**GENESYS** Traiter un surcroit d'activités grâce aux bots et faire les bons choix
12h15 13h05		**LA POSTE SOLUTIONS BUSINESS** Pour votre relation client, passez au ROI²		

AGORA ORANGE

MARDI 1 SEPTEMBRE 2020	
11h00 11h30	**VERINT -** Optimisation de l'engagement clients et collaborateurs grâce à Verint AQM
12h30 13h00	**DIALONCE -** Comment l'orchestration omnicanale des parcours de contact amène de l'agilité aux Directions Relation Client ?
14h00 14h30	**PINPO -** Les «AI Sales Assistants» : l'atout indispensable des entreprises pour booster leur taux de conversion.
14h45 15h15	**GOLEM.AI -** Ce qu'apporte (vraiment) l'IA à la relation clients

MERCREDI 2 SEPTEMBRE 2020	
11h45 12h15	**WIZVILLE -** Avis clients: les clés pour optimiser vos ventes localement
14h00 14h30	**DIDOMI -** RGPD et Relation client : Consentement, confiance et revenu
14h45 15h15	**COHERIS -** L'IA transforme les services clients pour offrir une expérience client omnicanale sans friction.
15h30 16h00	**VERINT -** Comment capitaliser sur la Voix de vos Clients

CONFÉRENCES PLÉNIÈRES

#StrategieC

MARDI 1 SEPTEMBRE 2020 AMPHITHÉÂTRE

DE 09:30 À 10:30

Face à la crise, la considération client comme pilier de l'expérience.

Conférence Organisée avec l'AFRC

Le client est en attente d'une relation plus forte, plus sincère et les entreprises qui mettent à profit leur technologie et surtout les aptitudes de leurs collaborateurs pour renforcer la considération sont gagnantes. Les gagnants des palmes de la relation client de l'AFRC partageront leurs clés pour faire face à la crise et donner un sens plus fort à la considération.

Animateur :

AFRC - Eric DADIAN - Président [1]

Intervenants :

GAZ EUROPÉEN/BUTAGAZ GROUP - Damien NUYTTENS - Directeur des opérations et de la relation client [2]

CLUB MED - Vincent GIRAUD - VP Digital Sales - Directeur E-commerce et Omnicanal [3]

HOPITAL FOCH - Valérie MOULINS - Directrice De La Communication Et De L'expérience Patient [4]

1 2 3 4

DE 14:00 À 15:00

Vers plus d'éthique dans la relation, une exigence renforcée par la crise

La crise du Covid-19 n'a fait qu'amplifier les tendances de consommation. Dans un climat de défiance des clients touchant presque tous les secteurs d'activité et mettant en difficulté les collaborateurs qui opèrent la relation, les organisations cherchent à redonner du sens à leur action. Création de charte d'éthique, adoption du statut d'entreprise à mission... les entreprises doivent maintenant faire face à des clients attentifs et sensibles au respect des engagements sociaux comme environnementaux.

Animateur :

SENS DU CLIENT - Thierry SPENCER - Blogueur [1]

Intervenants :

ALENVI - Thibault DE SAINT BLANCARD - Co-fondateur [2]

OPENCLASSROOM - Andrea BERTONE - Chief revenue officer [3]

MAIF Patrick BLANCHARD, Directeur du pilotage de l'activité sinistre [4]

1 2 3 4

MARDI 1 SEPTEMBRE 2020 AMPHITHÉÂTRE

DE 16:30 À 17:30

Faire de la voix du client un levier de performance

Conférence organisée par l'AMARC

Qu'ils s'expriment de façon informelle ou qu'ils rédigent une réclamation, les clients font des cadeaux aux entreprises en leur confiant des pistes d'amélioration. Comment collecter les feedbacks des clients ? Comment traiter les retours des clients en face-à-face et à distance ? Comment faire de la voix du client un contenu motivant en interne ? Quels enseignements tirer de la crise ?

Animateur :

AMARC - Marie-Louis JULLIEN - Délégué Général [1]

Intervenants :

MICHELIN - Peggy BOURREAU - Customer Centricity – Request Change Leader [2]
UCPA - Stéphane BOURRIER - Directeur Business Unit, Directeur De L'expérience Client [3]
MMA - Mélanie LOCHET - Responsable service réclamations clients [4]

1

2

3

4

MERCREDI 2 SEPTEMBRE 2020 AMPHITHÉÂTRE

DE 09:30 À 10:30
Donnez de la voix dans votre relation

Les conversations humaines s'analysent tout comme les données, de nouveaux terminaux se dirigent par la voix : le langage pourrait bien être l'interface utilisateur du futur. Comment enrichir ses points de contact par la voix ? Comment engager ses clients dans de nouvelles formes de conversation ? Ce nouveau canal a-t-il bénéficié de la crise et de ses nouveaux usages ?

Animateur :
E-COMMERCE MAGAZINE & RELATION CLIENT MAGAZINE - Martine FUXA - Rédactrice En Chef [1]

Intervenants :
PIERRE & VACANCES CENTER PARCS GROUP - Grégory SION - Directeur Général Commerce, Digital Et Innovation [2]
COVEA - Nicolas BONAVITA - Responsable conseil digital groupe [3]

1

2

3

DE 15:15 À 16:15
L'intelligence artificielle au bénéfice des clients comme des collaborateurs.

Place à la relation enrichie et augmentée par la donnée pour améliorer l'efficacité des requêtes client, mais aussi pour garantir des échanges riches et plus rapides. L'intelligence artificielle se met au service de la relation pour améliorer l'expérience client comme collaborateur.

Animateur :
ELU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE - Ludovic NODIER - Fondateur [1]

Intervenants :
NATIXIS ASSURANCES - Karim ZEMOULI - Directeur Innovation Et Expérience Client [2]
CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET MÉTIERS - Cécile DEJOUX - Professeur Des Universités, Directrice Learning Lab Humain Change [3]
BOUYGUES TELECOM - Aurélia GIRAUDIER - Responsable des outils front office de la relation clients [4]
ADECCO - Sophie DUGELAY-LACH - Directrice Marketing Opérationnel Digital Et Expérience Clients [5]

1

2

3

4

5

CONFÉRENCES PLÉNIÈRES

#StrategieC

JEUDI 3 SEPTEMBRE 2020 AMPHITHÉÂTRE

DE 09:30 À 10:30

Le design inclusif de l'expérience, ou comment faire face aux clients fragiles.

Quelle soit conjoncturelle et liée à la crise que nous traversons, structurelle ou liée à des facteurs sociaux ou comportementaux, la fragilité d'une partie des clients oblige les entreprises à s'adapter et à concevoir des relations comme des interfaces numériques inclusives. Clients handicapés ou souffrant d'illectronisme (23% des Français ne sont pas à l'aise avec le numérique) attendent davantage de considération. Le fait de réfléchir à la qualité de leur expérience singulière pourrait bien produire des bénéfices pour tous les clients...

Animateur :
LA FABRIQUE À CONTENUS - Claire MOREL - Journaliste-rédactrice [1]

Intervenants :
VEOLIA EAU FRANCE - Anne DU CREST - Directrice Consommateurs [2]
GRDF - Agnès BAILLOT - Déléguée expérience client [3]
COFIDIS - Antoine GOEB - Directeur des Clientèles [4]

1

2

3

4

DE 14:00 À 15:00

La messagerie instantanée, la réponse au besoin d'instantané.

Toutes les messageries instantanées ont connu un boom de leur utilisation pendant la période de confinement. En 2022 on comptera plus de 3 milliards d'utilisateurs d'applications de messagerie. Le téléphone comme l'email connaissent une lente érosion de leur usage et on nous promet la mort prochaine du SMS... La messagerie instantanée présente de nombreux bénéfices pour les clients en tant que canal synchrone. Comment face au défi de l'adaptation rapide aux nouveaux usages conversationnels et au développement des canaux synchrones ? Quel a été l'effet de la crise sur les usages ?

Animateur :
SENS DU CLIENT - Thierry SPENCER - Blogueur [1]

Intervenants :
LA REDOUTE - Jean-Marc PENELAUD - Directeur De La Relation Client [2]
ORANGE SOSH - François RONDEAU - Directeur De La Relation Client Digitale [3]
AMERICAN EXPRESS - Chafya Benlarbi BENLARBI - Directrice du service client [4]

1

2

3

4

MARDI 1 SEPTEMBRE 2020 AMPHITHÉÂTRE VERDI

DE 11:00 À 11:50 - INO

Le paiement en centre de contact est-il une interaction client comme les autres ? Avec ENI Gas & Power et SAINT MACLOU

Quelles nouvelles perspectives peut-il apporter dans un monde post-crise sanitaire ? Point sensible du parcours client, le paiement en centre de contact mérite une attention particulière pour éviter toute rupture dans les parcours clients, maintenir l'expérience client au meilleur et garantir la performance : problématiques, outils, solutions, best practices et expériences seront abordés lors de cette conférence. Table ronde inédite avec le retour d'expérience et le point de vue de :
Amélie Beck, Responsable Administration des ventes, SAINT MACLOU
En plein confinement, St Maclou a doté sa force de vente d'INO CX, l'outil du centre de contact, avec possibilité pour les conseillers de vente d'encaisser par téléphone ou lien de paiement, directement depuis INO Pay, le module nativement intégré d'INO CX.
Une aubaine lorsque vous n'avez pas de site marchand !
Ida Vercruysse, Responsable Activation et Service Client B2C, ENI GAS & POWER.
Dans un contexte de recouvrement de facture et d'encaissement de frais de mise en service de contrats énergétiques, ENI a doté l'ensemble de ses équipes B2B et B2C du module intégré d'INO CX, INO Pay, permettant aux téléconseillers d'encaisser directement les clients par téléphone, via lien de paiement ou encore via automate de paiement vocal.
Les dessous d'un projet ambitieux et innovant à découvrir lors de cette conférence !

Intervenants :
Ida VERCRUYSSE, Responsable Activation et Service client B2C, ENI GAS & POWER
Amélie CLIQUE-BECK, Responsable Administration des Ventes, SAINT MACLOU

DE 12:00 À 12:50 - SMART TRIBUNE

55% des internautes affirment qu'ils ont abandonné leur panier parce qu'ils n'étaient pas confiants à propos de leur achat... réassurez-les et augmentez votre conversion grâce au Selfcare ! Témoignages de Alltricks

Selfcare : Faites de l'autonomie client un levier de conversion ! Quel est l'impact de la réassurance sur le tunnel de conversion ? Selfcare et conversion sont-ils vraiment compatibles ? Pourquoi les consommateurs sont-ils toujours plus demandeurs d'autonomie client ? Des marques comme Alltricks, Ouigo, Vattenfall, Voyage-privé, Macif ou encore Sage se tournent vers le selfcare pour réassurer leurs internautes en leur diffusant la bonne information au bon moment sur leurs parcours. Lors de cette conférence, nous vous partagerons : les bienfaits multisectoriels du selfcare en termes de réassurance et de conversion ; les opportunités offertes par la synergie selfcare/conseillers clients pour favoriser la vente ; une méthodologie selfcare à suivre pour fluidifier les parcours clients ; le retour d'expérience de Alltricks.
*chiffres iAdvize

Animateur :
Jérémy GALLEMARD, Directeur Général, SMART TRIBUNE

Intervenant :
Laurent VINAS, Responsable Service Clients & SAV, ALLTRICKS

MARDI 1 SEPTEMBRE 2020 AMPHITHÉÂTRE VERDI

DE 14:00 À 14:50 - AKIO

Comment tirer parti de la complémentarité des canaux dans la relation client ?

Selon l'Observatoire BVA des services clients, les Français ont recours aux services clients par 3,4 canaux différents. La complémentarité des canaux doit permettre de leur offrir une relation fluide et sans coutures. C'est pourquoi un nombre croissant de centres de contacts mettent en place une organisation «omnicanale», Non sans mal car les écueils technologiques, RH ou organisationnels sont nombreux. Mais le jeu en vaut la chandelle. C'est ce dont viendront témoigner, au cours de cette conférence, deux entreprises qui on mené à bien cette transformation : Valérie Salmon - Directrice du Service Client chez Shimadzu - leader mondial dans l'instrumentalisation analytique et physique, le diagnostic médical et l'aéronautique
Anne-Charlotte Choquet - Responsable de la Satisfaction Client chez Drawer - boutique en ligne de meubles et déco design «pure-player» en forte croissance

Intervenants :
Valérie SALMON, Directrice du Service Client, SHIMADZU
Philippe GUIHENEUC, Directeur Marketing, AKIO
Anne-Charlotte CHOQUET, Responsable satisfaction client, DRAWER

DE 15:00 À 15:50 - ELOQUANT

Faites de votre centre de contacts le fer de lance de l'Expérience Client - Les retours d'expérience de GFI Informatique et du Groupe Prévoir pour augmenter productivité et satisfaction clients

pour sécuriser la croissance d'une entreprise. L'objectif est de viser l'excellence en s'appuyant sur son Centre de Relation Client pour délivrer une qualité de service optimale. Découvrez, lors de cette conférence, les actions mises en place par GFI informatique et le Groupe Prévoir pour optimiser les parcours clients et la productivité des agents, piloter l'activité du centre de contacts, engager les équipes... A l'issue de la conférence, le livre blanc « Centre de Contacts : Les nouveaux défis à relever» vous sera remis.

Animateur :
Frédéric CANEVET, Responsable D'offre, ELOQUANT

Intervenants :
Sylvie CLEYET, Responsable relation client, GROUPE PREVOIR
Caroline JACQUEMARD, Responsable connaissance clients, GROUPE PREVOIR
Marvin WYBO, Responsable de production, GFI INFORMATIQUE

MERCREDI 2 SEPTEMBRE 2020 AMPHITHÉÂTRE VERDI

DE 10:00 À 10:50 - ALLO MEDIA

L'ies, le nouvel indicateur qui mesure les risques et les efforts déclarés par les clients au téléphone

Allo-Media propose une nouvelle approche individualisée du CES et du NPS avec l'Individual Effort Score (IES), son Intelligence Artificielle indiquant l'effort client, qui analyse les risques sans solliciter les clients, sur 100% des appels.

Animateurs :

Aurélien CAQUEL, Responsable Projets, ALLO-MEDIA
Antoine MENUGE, Data Builder, ALLO-MEDIA

DE 11:00 À 11:50 - ELOQUANT

Excellence relationnelle tu viseras, sur la satisfaction Clients Collaborateurs tu t'appuieras - Les retours d'expérience de iQera, La Mutuelle Générale et Orange Bank

leQuel est donc le point commun entre Orange Bank, La Mutuelle Générale et iQera ? Offrir une expérience client incomparable et ce par un projet d'écoute client d'envergure. Clients insatisfaits tu recontacteras. Oui, mais pas que... Collaborateur heureux tu favoriseras, client satisfait tu récolteras. Parce que vos collaborateurs sont souvent le premier point de contact entre vos clients et votre marque, il est primordial de les écouter et de les considérer, pour qu'à leur tour, ils prennent soin de vos clients. Quelle démarche adopter pour mettre en place un programme d'écoute clients et collaborateurs dont les retours se transforment en plans d'amélioration tangibles au sein de l'entreprise ? Venez découvrir les témoignages de ces grandes marques sur les clefs et les bienfaits d'une démarche d'écoute client et collaborateur.

Animateur :

Aurélie DANIEL, Responsable offre ecoute, ELOQUANT

Intervenants :

Virginie DAUL, Responsable de pôle qualité et satisfaction clients, LA MUTUELLE GÉNÉRALE
Anne DENUELLE, Directrice talents et engagements, IQERA
Emmanuel PLOTON, Directeur adjoint centres de relations clients, ORANGE BANK
Laurent TROJANI, Directeur de l'expérience, IQERA

MERCREDI 2 SEPTEMBRE 2020 AMPHITHÉÂTRE VERDI

DE 12:00 À 12:50 - ODIGO

De la start-up à la scale-up : comment garder le sens du client ?

Simplifier et digitaliser les démarches administratives des particuliers lors de leur déménagement, telle est la vocation de Papernest. Depuis sa création en 2015, la start-up connaît une très forte croissance et investit désormais le marché européen. En trois ans, le service client est passé de 15 à 400 "experts". Pour autant, pas question de lésiner sur la qualité de l'accueil et du service offert aux clients ! Comment Papernest relève-t-elle ces défis au quotidien ? Éléments de réponse lors de cette conférence avec Quentin Pélabon, directeur des opérations de Papernest.

Animateurs :

Laëtitia KOUAKAM TAKOUGANG, Sales Associate, ODIGO
Claire LUCAS, Product Marketing Director, ODIGO

Intervenant :

Quentin PELABON, Directeur des Opérations, PAPERNEST

DE 14:00 À 14:50 - VOCALCOM

L'importance de l'humain dans le parcours digital

A l'ère des chatbots, des réseaux sociaux et du tout digital, GENERALI apportera son retour d'expérience sur l'importance du conseiller clientèle dans leur gestion omnicanale du parcours client. Piloté directement dans Salesforce grâce aux solutions VOCALCOM, leur Centre de Relation Client bénéfice d'une vision à 360° de l'assuré sur l'ensemble des canaux de communication pour garantir la meilleure expérience client.

Animateur :

Martine FUXA, Rédactrice en chef, RELATION CLIENT MAGAZINE

Intervenants :

Clotilde BEZIE, Directrice Adjointe, PMC13 - GENERALI
Arnaud BLETHON, Sales Executive Financial Services, VOCALCOM

DE 15:00 À 15:50 - WORDLINE

Co-innover avec ses clients : l'UX design mais pas que !

Le succès n'est pas uniquement lié à la technicité d'un produit, mais à la réponse que celui-ci apporte aux attentes et ce, à tous les niveaux de la chaîne de la relation client : directeurs de centre d'appels, conseillers et clients finaux. En prenant en compte l'UX (user experience), un collaborateur engagé aura un impact positif sur l'expérience et la satisfaction de son client. En animant des ateliers de co-innovation avec les différents métiers de l'entreprise, la solution grandit pour et avec ses utilisateurs. Venez découvrir nos méthodes et outils qui permettent de co-construire une solution !

Animateurs :

Sylvain HASSLER, Ux designer, WORLDLINE

Nicolas MARCOIN, Product marketing Manager, WORLDLINE

MERCREDI 2 SEPTEMBRE 2020 AMPHITHÉÂTRE VERDI

DE 16:00 À 16:50 - VIDATA

Comment CNP Assurances, Leader français en assurance de personnes, améliore la relation client grâce aux vidéos personnalisées ?

Alex Chinon, CEO de Vidata et Antonis Giannisopoulos, responsable du développement Omnicanal au sein d'Amétis CNP Assurances, vous donnent tous les secrets pour piloter efficacement votre stratégie de simplification de la relation client et des parcours clients. CNP Assurances en collaboration avec Reforest'Action s'est récemment engagé dans un projet solidaire à l'occasion de la démarche de promotion de l'espace client de son réseau salarié Amétis. L'objectif : « Un arbre planté pour chaque nouvelle inscription dans l'espace client d'Amétis CNP Assurances » Comment maîtriser l'empreinte écologique et avoir un impact positif sur la société ? Comment une stratégie digitale peut contribuer à cet objectif ? Comment intégrer le client à cette démarche d'assureur responsable ? Désormais, le réseau Amétis CNP Assurances propose à ses clients qui s'abonnent à leur espace client de participer à un projet solidaire, avec la plantation d'un arbre par client inscrit dans son espace client. CNP Assurances envoie par e-mail une vidéo personnalisée à ses clients pour communiquer de manière pédagogique et engageante sur les bénéfices de l'activation ainsi que sur leur contribution à un projet solidaire. Parce que la démarche d'assureur et d'investisseur responsable est l'affaire de tous ! Les vidéos personnalisées sont un moyen de communication vivant, pédagogique et engageant. Elles favorisent la compréhension des messages et suscitent de l'émotion. Ce service innovant permet à CNP Assurances d'atteindre ses deux objectifs : Sur le plan quantitatif : Poursuivre la digitalisation de son réseau Amétis et contribuer à lutter contre le réchauffement climatique. Sur le plan qualitatif : Améliorer la satisfaction client et leur compréhension des services digitaux en expliquant simplement et efficacement les bénéfices de l'espace client ainsi que les engagements RSE de CNP Assurances. Venez découvrir comment l'envoi de vidéos personnalisées a contribué à atteindre ce double objectif. Apprenez-en plus sur cette stratégie et découvrez les résultats obtenus. Découvrez d'autres cas d'usage de la vidéo personnalisée : acquisition de nouveaux clients, fidélisation, réactivation, SAV/Selfcare... Vidata propose une solution innovante permettant de générer en masse des vidéos personnalisées pour chaque client en utilisant des données propres à chacun d'entre eux. Finies les vidéos génériques ! Avec Vidata, chacun de vos clients et prospects va visualiser une vidéo unique qui répond réellement à ses attentes et ses besoins. La solution de vidéos personnalisées a 3 bénéfices clefs : Améliorer la compréhension et donc la satisfaction client Booster l'efficacité des actions marketing et commerciales Et donc la rentabilité Nous sommes leader en France. Nous générons en cumulé, pour l'ensemble de nos clients, en moyenne 660 000 vidéos personnalisées par mois. Parmi nos clients : Allianz, Sofinco, Total Direct Energie, Foncia, Groupama, MSC Croisière, Orange, etc. La vidéo personnalisée a de l'impact tout au long du cycle de vie du parcours clients : En amont, sur la phase de recrutement, la solution est extrêmement performante dans un dispositif clef : les souscriptions en ligne. En aval, nous sommes aussi très performants sur la réactivation. Entre les deux, nous avons des cas d'usage avec un réel impact marketing : sur du welcome process, sur de l'upsell et du cross-sell, sur du programme de fidélité et de parrainage et sur le SAV et le selfcare.

Animateur :
Alex CHINON, Ceo, VIDATA

Intervenant :
Antonis GIANNISOPOULOS, Responsable du développement omnicanal, AMÉTIS CNP ASSURANCES

MARDI 1 SEPTEMBRE 2020

DE 10:15 À 11:05 - SALLE 7

CALLDESK

Service client : comment CNP Assurances améliore le parcours téléphonique de ses assurés grâce à son callbot "Julie"

CNP Assurances est un acteur majeur de l'assurance de personne en France. Mais comment proposer une expérience client différenciante quand le service client reçoit un fort volume d'appels non qualifiés ? Depuis le déploiement du callbot "Julie" en 2018, CNP Assurances est capable d'orienter les appels clients, de pré-qualifier leur sinistre et de déclencher le traitement de leur dossier. Grâce au callbot, le groupe accompagne au mieux ses assurés, y compris dans les périodes de forte affluence.

Animateur :
Alexandre COURBIN, Marketing Manager, CALLDESK

Intervenant :
Wilfried BRIAND, Responsable de programme de transformation digitale, CNP ASSURANCES

DE 10:15 À 11:05 - SALLE 9

PROXEM

Intelligence Artificielle, Deep Learning et Traitement du Langage pour améliorer l'expérience client : tout comprendre en 60'

Les dernières avancées du deep learning appliqué au traitement automatique des langues ont permis d'améliorer les résultats de toutes les tâches de NLP. Cette conférence permettra d'expliquer, en termes simples, les modèles récents : BERT, ELMo, ULM-FiT, XLNet... Toutefois, mixer les approches symboliques et statistiques reste indispensable pour réussir ses projets. Le conférencier, François-Régis Chaumartin, également co-auteur du livre « Traitement automatique des langues – Comprendre les textes grâce à l'intelligence artificielle » (Dunod, 2020), illustrera cette dualité sur des cas concrets avec l'utilisation de Proxem Studio.

Intervenant :
François-Régis CHAUMARTIN, CEO, PROXEM

DE 10:15 À 11:05 - SALLE 10

MEDIATECH-CX

Comment passer de la relation patient à une culture client ?

Comment un réseau de laboratoires d'analyses médicales met la mesure de la voix du client au cœur de la transformation de l'expérience des patients ? Nicolas Garnier, Directeur Stratégie et Relation Client de Cerba HealthCare, partage ses enseignements pour développer la culture client.

Intervenants :
Jean-Marc PIATEK, Directeur commercial, MEDIATECH-CX
Nicolas GARNIER, Directeur Stratégie Et Relation Client, CERBA HEALTHCARE

MARDI 1 SEPTEMBRE 2020

DE 11:15 À 12:05 - SALLE 8

SERENEO

Alliance Humain-Bot : l'automatisation raisonnée qui réduit les coûts et sécurise l'activité. Vous y croyez ?

Vous voulez diviser vos coûts de relation client par deux et assurer une continuité de service en toutes circonstances ? Passez à l'hybride ! En capitalisant sur la synergie entre l'humain et le robot, gagnez en accessibilité 24/7 et optimisez les traitements. Grâce à l'automatisation raisonnée, simplifiez l'activité de vos agents, redonnez-leurs leur rôle de conseiller pour offrir une expérience client efficiente et satisfaisante sur tous les canaux (centre d'appels, mail, chat...).

Animateur :
Frédéric GODEFROY, Président, SERENEO

DE 11:15 À 12:05 - SALLE 9

DIABOLOCOM

Younited Credit, MisterAuto et iQera : comment ils utilisent la donnée pour concilier industrialisation et personnalisation de l'expérience client.

Stratégie de routage des interactions clients, selfcare, intégration avec les outils métier et CRM, paiement par téléphone, ... Découvrez toutes les bonnes pratiques mises en place par ces entreprises ainsi que leurs retours d'expérience.
Table ronde exclusive animée par Manuel Jacquinet, rédacteur en chef d'En-Contact, en présence de : Audrey Daloz, Directeur Customer Experience, Mister AutoRodolphe Le Coent, Product Manager, Younited CreditPascal Béchu, Directeur Innovation et Expérience Client, iQeraDavid Sagakian, Directeur des Opérations, Diabolocom

Animateur :
Manuel JACQUINET, Rédacteur en chef, EN-CONTACT

Intervenants :
Audrey DALOZ, Directrice Expérience Client, MISTER AUTO
Pascal BÉCHU, Directeur Innovation et Expérience Client, IQERA
David SAGAKIAN, Directeur des Opérations, DIABOLOCOM
Rodolphe LE COENT, Chef de produit, YOUNITED CREDIT

MARDI 1 SEPTEMBRE 2020

DE 11:15 À 12:05 - SALLE 10

RINGCENTRAL

La transition digitale réussie de RED by SFR pour répondre à de nouveaux enjeux relation client

Retrouvez Julien Darrigan, Responsable Relation Client Digitale, chez RED by SFR pour une session d'échanges sur comment réussir sa transition vers le digital. Pour atteindre une relation client 100% digitale, RED by SFR s'appuie sur des points précis. Lors du workshop, nos intervenants se baseront sur des cas concrets, rencontrés lors de la mise en place de ce modèle de relation client. Ils mettront notamment un accent fort sur ces différents aspects : La conduite du changement au niveau des ressources humaines et softwaresL'adaptabilité & flexibilité nécessaires pour transformer l'organisation Le suivi de l'activité via un pilotage en temps réel des ressources et de l'expérience client

Intervenants :
Julien DARRIGAN, Responsable Relation Client Digitale, RED BY SFR
Thibault DEMARQUAY, Customer Success Manager, RINGCENTRAL

DE 12:15 À 13:05 - SALLE 7

CARE EXPERIENCE

De l'expérience client à l'expérience collaborateur : l'ère du care

Auteur du livre Manager l'expérience client – collaborateur : l'ère du care, Benoît MEYRONIN, DG de Care Expérience, accompagne des entreprises aussi diverses que Bristol-Myers Squibb, BNP Paribas Cardif, le Futuroscope ou des bailleurs sociaux sur leurs démarches expérience client / collaborateur. Il développe une approche singulière de ces questions : le « management par le care » Durant cette conférence à deux voix (son propos sera accompagné par le témoignage du Futuroscope sur la démarche « Expérience client – collaborateur unique »), il présentera : Les enjeux actuels de l'expérience client – collaborateur, pourquoi ce sujet converge-t-il
Son approche fondée sur l'éthique du care, à partir des 4 besoins fondamentaux des personnes (client ou collaborateur) De nombreux exemples Quelques points méthodologiques

Animateur :
Benoît MEYRONIN, DG, CARE EXPERIENCE

MARDI 1 SEPTEMBRE 2020

DE 12:15 À 13:05 - SALLE 8

VIAVOO

Mister Auto & viavoo - Le callbot Matt prend tous les appels du leader européen de la vente de pièces automobiles. Découvrez les clés de son succès.

Après seulement quatre mois de mise en service, le callbot Matt traitait déjà plus de 30% des appels en rendant joignable le service client 24/7. Entre optimisation des coûts et amélioration de l'expérience client, Mister Auto et viavoo livrent les clés de succès de cet agent conversationnel nouvelle génération : secrets de fabrication, résultats concrets, Best Practices et erreurs à éviter !

Intervenants :
Audrey DALOZ, Head of customer service, MISTER AUTO
Sébastien LOUVET, Coo, VIAVOO

DE 12:15 À 13:05 - SALLE 9

KIAMO

Expérience conseiller: le nouveau care ?

RAJA a su intégrer dans sa stratégie client le rôle central de l'agent. L'entreprise a fait le choix d'un outil puissant et d'une solution hautement paramétrable favorisant l'autonomie des conseillers.

Animateur :
Cécile MARSAL, Customer Success Manager, KIAMO

Intervenants :
Emmanuelle RIGOT, Directrice de la Relation Client, RAJA
Soraya KASMI, Responsable Commerciale Web, RAJA

MARDI 1 SEPTEMBRE 2020

DE 12:15 À 13:05 - SALLE 10

TESSI

Modéliser ses parcours client, oui et après ?

Conscientes que le parcours client est le point de départ de l'expérience client, de nombreuses entreprises se sont attelées à modéliser leurs parcours. Si vous y réfléchissez encore, découvrez notre livre blanc pour vous aider à vous lancer : http://bit.ly/livreblancparcoursclient.

Une fois ses parcours clients modélisés, on aboutit à une belle carte, bien enrichie, on la contemple, on en est fière. C'est une première étape certes indispensable mais ce n'est surtout pas là qu'il faut s'arrêter. Le défi majeur reste encore à venir...
Transformer sa cartographie en plan d'actions concret !
Il faut d'abord appréhender la complexité des parcours client d'aujourd'hui pour ensuite en maîtriser l'ensemble de ses paramètres et ses variables. Comment y parvenir ?
Durant cette conférence, nous vous partagerons :
Quelques bonnes pratiques pour faciliter l'activation de vos parcours clientLes point de convergence entre la Gestion de l'Information d'Entreprise et l'expérience clientComment les technologies et services de gestion de l'information transforment votre expérience client ? – Illustration avec des exemples concretsUne démonstration solution de la suite OpenText Experience. En quelques mots, venez découvrir comment les solutions technologiques dédiées à la Gestion de l'Information d'Entreprise permettent de délivrer une expérience globale cohérente ?

Intervenants :
Arnaud BODET, Responsable Commercial & Marketing, TESSI
Olivier DOILLON, Avant-vente & Responsable conseil CCM, OPENTEXT

DE 14:00 À 14:50 - SALLE 7

FRESHWORKS

5 erreurs à ne pas commettre si vous songez à moderniser votre parcours client

«Chatbots», «Machine Learning», «Omnicanal», «Intelligence Artificielle» ... . Les nouveaux concepts et les technologies fleurissent, avec toutes la même promesse de vous permettre de moderniser votre parcours client. Malheureusement, leur implémentation se fait bien trop souvent au détriment des principes essentiels de la relation client. Elle aboutit ainsi à des performances décevantes, des forces de travail démotivées et des clients toujours plus perdus.
Dans cet atelier, Christopher Wiltberger (alumni du MIT et Directeur Général de Freshworks pour l'Europe du Sud) vous présentera 5 erreurs à ne pas commettre si vous songez à moderniser votre parcours client. D'une conception incomplète du potentiel de l'IA à la négligence de l'expérience collaborateur, venez découvrir comment améliorer résultats commerciaux, accélérer la réactivité de votre support, et augmenter votre NPS, tout en évitant les pièges qui se dresseront sur votre route.

Animateur :
Christopher WILTBERGER, Directeur Général - France et Europe du Sud, FRESHWORKS SAS

MARDI 1 SEPTEMBRE 2020

DE 14:00 À 14:50 - SALLE 8

GENESYS

Le nouveau visage de la relation client

Depuis le début de l'été, les entreprises apprennent à vivre une nouvelle forme de normalité professionnelle :
Comment la crise du COVID-19 a-t-elle impacté la relation client ? Quelles sont les nouvelles priorités des directions suite à l'expérience du confinement ?
Genesys présentera un bilan à travers des cas clients ainsi que les résultats de son baromètre national réalisé auprès des grandes entreprises et des ETI françaises. Nous verrons comment le besoin d'agilité opérationnelle est devenu encore plus important pour les entreprises qui veulent proposer une expérience client différenciée.

Intervenant :
Gilles TALBOT, SENIOR BUSINESS CONSULTANT, CONSULTANT

DE 14:00 À 14:50 - SALLE 9

ISI-COM

Best practices et Success story pour mettre en place votre centre de contact omnicanal

Un peu de voix, un soupçon d'IA, un pincée de web, le tout agrémenté de web et de réseaux sociaux : voilà la recette d'un centre de contact multicanal réussi. Vraiment ? Et si finalement la bonne recette, c'était la vôtre, celle que vous allez créer, comme un chef dans sa cuisine ? Ensemble découvrons comment, à base de voix, mails, chatbot, vidéo, web, liens CRM, analyse sémantique, IA et enquêtes de satisfaction, vous pouvez créer votre « plat signature » pour une relation client sublimée !

Intervenant :
Quentin VILLETTE, Responsable Des Partenariats Et Content Manager, ISI-COM

DE 14:00 À 14:50 - SALLE 10

VERINT

Offrir une Expérience Client d'excellence grâce au Knowledge Management

Comme de nombreuses entreprises, vous peinez à gérer vos connaissances collectives. Vous souhaitez :
diminuer le temps de traitement moyen optimiser la résolution du premier contact augmenter significativement la satisfaction de vos clients faciliter l'accès à vos connaissances
Découvrez comment permettre à vos clients et à vos collaborateurs d'accéder aux connaissances sans effort, intelligemment et de manière automatisée.

MARDI 1 SEPTEMBRE 2020

DE 15:00 À 15:50 - SALLE 8

CISCO

Venez découvrir comment concrètement l'IA réinvente votre Centre de contact au profit d'une expérience client toujours plus riche

Une session basée sur des témoignages, des cas d'usages concrets.
#CRMConnectors #CustomerExperienceMgmt #CXAnalytics #GoogleAI #Bots #WebexCC #AgentDesktopStrategy

Intervenants :
Gregoire DUFOURNET, CX Architect, CISCO
David LEGRAND, Senior Product Consultant, BUCHER & SUTER
Stéphane SCHODER, Head of Business Consulting & Pre-Sales, ACTIVEO
Julien GIRARD, Software Applications Manager, ACTIVEO

DE 15:00 À 15:50 - SALLE 10

KPAM

La modélisation de parcours clients à partir des verbatim.

KPAM est le spécialiste de la modélisation des parcours clients. Nous avons réalisé plus de 600 modélisations dans de nombreux secteurs d'activité. Nous produisons une modélisation fine et quantifiée des parcours clients, à partir des verbatim de vos clients. Tous les points d'interaction sont mesurés en termes d'impact (positif et négatif) et d'occurrence. C'est l'outil de pilotage de l'Expérience Clients par excellence qui permet d'identifier facilement (visuellement) les moments clés du parcours qui doivent être travaillés en priorité.

DE 16:00 À 16:50 - SALLE 7

ZOHO

Réimaginer l'expérience client de demain - Le CRM connecté

Dans le contexte actuel c'est maintenant l'occasion de réévaluer les stratégies et les plateformes technologiques qui ralentissent votre activité et empêchent l'agilité. Il est important de contrôler les données et les processus qui passent par vos différents systèmes. Découvrez comment le CRM connecté peut rassembler toutes vos données en un seul endroit, ce qui vous permettra de vivre une meilleure expérience et de respecter vos préférences en matière de confidentialité.

Animateur :
Thomas CIEZAR, MARKETING FRANCE, ZOHO FRANCE

MERCREDI 2 SEPTEMBRE 2020

DE 09:15 À 10:05 - SALLE 8

EASIWARE

Les enjeux d'un groupe international multimarques : comment le groupe IDKIDS assure une relation client simple, efficace et moderne.

Les objectifs du groupe IDKIDS en matière de relation client sont clairs : assurer une relation simple, efficace et moderne avec ses clients. Depuis 2019, le groupe international aux 4 marques pour enfants emblématiques - Oxybul, Obaïbi, Okaïdi et Jacadi a souhaité réinventer sa relation client au travers d'une gestion personnalisée et centralisée de ses interactions clients dans le monde. Cette démarche a notamment reposé sur l'adoption de la solution easiware, qui permet de réunir en un outil unique la gestion de ses canaux de communication, en multilingue, pour une vision 360° de chaque contact client et de ses interactions avec une ou plusieurs marques du groupe. Pour IDKIDS, entre tradition et modernité, entre magasins physiques et canaux digitaux, l'enjeu a été de sélectionner et d'utiliser les bons outils pour se libérer de tâches à faible valeur ajoutée et se consacrer pleinement aux clients.

Intervenant :
Sophie VANIER, Directrice marketing et relation client, IDKIDS

DE 10:15 À 11:05 - SALLE 7

SATISFACTORY

Pilotage de l'expérience Client dans le tourisme, avec témoignage de Belambra.

Comment Belambra exploite la voix du client, via les enquêtes et les réseaux sociaux, pour délivrer la meilleure expérience sur l'ensemble du parcours client

Intervenant :
Nadège ROUSSELIN, DIRECTRICE RELATION CLIENT, BELAMBRA

DE 10:15 À 11:05 - SALLE 8

COMUNIK

Descriptif à venir

DE 10:15 À 11:05 - SALLE 9

VIADIALOG

Comment augmenter la productivité de vos agents de 50% : du software au floware

Omnicanalité, vision client 360°, widgets métier, RPA, SaaS et on-premise, trés haute disponibilité, le Graal des solutions pour centre de contact est-il à porté de clic ?

Animateur :
Jean-David BENICHOU, Président, VIADIALOG

MERCREDI 2 SEPTEMBRE 2020

DE 10:15 À 11:05 - SALLE 9

SERVICENOW

La simplification de la relation avec nos clients, un axe clef pour nos métiers !

La fidélité de vos clients définit le succès de votre entreprise. Découvrez comment ServiceNow vous permet de fluidifier vos processus et faciliter la collaboration entre vos équipes pour offrir un service proactif et personnalisé à vos clients. Avec le témoignage de notre client Crédit Agricole Payment Services : « La simplification de la relation avec nos clients, un axe clef pour nos métiers »

Animateur :
Ferdinand RAULT, Product Line Sales Manager, SERVICENOW

Intervenant :
Thomas PLANCHON, Responsable service client,, CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

DE 11:15 À 12:05 - SALLE 7

BLUE PRISM

La puissance du couple Agent Virtuel et IA au service de la satisfaction client et de la réduction des coûts : SFR partage son expérience.

Dans cette session, nous vous expliquerons comment les agents virtuels ont permis de réduire un temps d'appel de 15 à 5 minutes pour obtenir un rendez-vous avec un technicien et cela à l'échelle de millions d'utilisateurs ! Nous détaillerons également l'automatisation du traitement des réclamations clients couplée à de l'IA machine learning contrôlé. Mise en place, bénéfices et retours d'expérience qui vous guideront dans vos réflexions et démarches d'automatisation intelligente.

Animateur :
Benoît CAYLA, Consultant Solution, BLUE PRISM

Intervenants :
Peter BESEDA, CEO, AUTOMATION BOT
Sébastien RUBAUD, Directeur Service Client GP, SFR
Philippe GALIBOURG, Directeur Relation Client Technique, SFR

DE 11:15 À 12:05 - SALLE 8

RINGCENTRAL

Quelle stratégie de Call Deflection pour une meilleure Expérience Client ?

Intervenants :
Julien RIO - Head of Marketing, Engage Digital RINGCENTRAL
Stéphane AKKAOUI - Développeur et consultant indépendant FREELANCE

MERCREDI 2 SEPTEMBRE 2020

DE 11:15 À 12:05 - SALLE 9

GENESYS

Transformation des environnements de travail et des parcours agents : impacts du télétravail, home office et de la mobilité

Ses derniers mois, plus de 8 millions de français ont travaillé depuis leur domicile. Parmi eux, de nombreux conseillers travaillant habituellement en centre de contact.
Cette expérience a chamboulé le quotidien des conseillers et des superviseurs dans la conduite des interactions clients ou l'animation des équipes.
Offrir la meilleure expérience à ses clients, c'est aussi placer ses collaborateurs dans les meilleures conditions : Genesys vous propose de comprendre les bonnes pratiques pour apporter de la flexibilité et de l'agilité dans les parcours des agents :
Quels sont les bons leviers ? Comment les gérer les équipes multi-distantes ? Comment conserver l'implication et l'esprit d'équipe et atteindre les objectifs métier ?

Intervenants :
Mickaël LEFEBVRE, Account Director Cloud Channel, EMEA
Aurélien LAGIER, SENIOR SOLUTION CONSULTANT, GENESYS

DE 11:15 À 12:05 - SALLE 10

KPAM

Mettre en miroir expérience clients et expérience collaborateurs.

KPAM est le spécialiste de la modélisation des parcours clients. Nous avons réalisé plus de 600 modélisations dans de nombreux secteurs d'activité. Désormais, nous modélisons également l'Expérience Collaborateurs et la mettons en miroir de l'Expérience Clients de façon à optimiser les interactions Clients vs Collaborateurs. C'est l'outil de mise en œuvre de la symétrie des attentions®.

DE 12:15 À 13:05 - SALLE 7

EFFICY

Faire de son CRM le levier d'une Relation Client performante

Cette conférence, ponctuée d'exemples concrets, permettra de répondre à la question suivante : Comment l'usage des innovations technologiques (big data, transformation digitale, marketing prédictif...) combiné à des outils agiles et à une organisation orientée client permet à l'entreprise de se développer rapidement et durablement ? En effet, une bonne stratégie de Relation Client est un savant mélange entre culture client, émotions, omnicanal, confiance, Relation Client augmentée et qualité des données. Ces six fondamentaux permettent aux entreprises de toute taille et de tout secteur d'offrir une expérience client de qualité. Alors, pour en tirer profit et avoir une Relation Client performante, ces entreprises ont besoin d'un outil de gestion de la Relation Client. Le CRM.

Animateur :
Laëtitia BARET, CMO, EFFICY

MERCREDI 2 SEPTEMBRE 2020

DE 12:15 À 13:05 - SALLE 8

ACADEMIE DU SERVICE

Comment Orange et Naos ont mis l'Expérience Client dans la poche de leurs équipes ?

Orange, un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde, et Naos, acteur international majeur des soins de la peau (et qui détient les marques Institut Esthederm, Bioderma, Etat Pur), ont mis l'expérience de leurs clients au cœur de leur stratégie. Mais comment ont-ils déployé et managé l'Expérience Client dans le quotidien de leurs équipes ? Quels outils ont été nécessaires pour réussir un changement aussi sensible que celui de l'Expérience Client ? Pour répondre à ces questions, Orange et Naos ont fait le choix de mettre en place, dans la « poche de ses équipes », un outil (web application) simple et pratique pour partager, faire vivre, observer et mesurer l'alignement entre l'Expérience proposée et celle définie. Une initiative qui met en œuvre le principe de Symétrie des Attentions, en proposant à leurs collaborateurs de vivre une expérience humaine, multimédia, ludique et qui donne envie. Des démarches ambitieuses et inspirantes qui seront mises en perspective des résultats de la 7ème édition du Baromètre Symétrie des Attentions, la seule étude qui évalue la qualité de l'Expérience vécue en tant que client et l'ancrage de la Culture de Service en tant que collaborateur.

Animateur :
Séverine CARRE-MY, Directrice de projet, ACADÉMIE DU SERVICE

Intervenants :
Jean-Jacques GRESSIER, Leader au service de l'équipe, ACADÉMIE DU SERVICE
Nadine LE BÉGUEC, Directrice du Développement des Compétences Managers et Formateurs, ORANGE

DE 12:15 À 13:05 - SALLE 9

ZAION

Venez découvrir les coulisses de la création d'une Assistante virtuelle pour le shopping vocal !

Une première mondiale : « Lisa », véritable assistante virtuelle, prend les commandes des clients Butagaz par téléphone. Utilisant les capacités de l'intelligence artificielle, Lisa comprend en langage naturel les commandes des Clients Particuliers comme Professionnels et déclenche les livraisons. Fonctionnel depuis l'été dernier ce Callbot donne satisfaction aux clients, permet d'améliorer la prise en charge en toutes situations (horaires, pics d'appels, ...) et s'adapte au développement du conversationnel dans les comportements de chacun. Dans le cadre d'un modèle hybride bot/humain Lisa traite de bout en bout une large part des commandes et, si nécessaire, transfère vers le Conseiller pour un parcours client fluide et optimisé.

Animateur :
Khalid ACHIAKH, Directeur associé, ZAION

Intervenants :
Agnès TESTARD, Directeur de l'expérience client, BUTAGAZ
Marie-Chantal PHÉNÉ, Expert Relation Client - Responsable commercial, ZAION

MERCREDI 2 SEPTEMBRE 2020

DE 12:15 À 13:05 - SALLE 10

CARE EXPERIENCE

De l'expérience client à l'expérience collaborateur : l'ère du care

Auteur du livre Manager l'expérience client – collaborateur : l'ère du care, Benoît MEYRONIN, DG de Care Expérience, accompagne des entreprises aussi diverses que Bristol-Myers Squibb, BNP Paribas Cardif, le Futuroscope ou des bailleurs sociaux sur leurs démarches expérience client / collaborateur. Il développe une approche singulière de ces questions : le « management par le care » Durant cette conférence à deux voix (son propos sera accompagné par le témoignage de Bristol-Myers Squibb sur la démarche « Expérience client – collaborateur unique »), il présentera :
les enjeux actuels de l'expérience client – collaborateur, pourquoi ce sujet converge-t-il son approche fondée sur l'éthique du care, à partir des 4 besoins fondamentaux des personnes (client ou collaborateur) de nombreux exemples quelques points méthodologiques

Animateur :
Benoît MEYRONIN, Dg, CARE EXPERIENCE

Intervenant :
Christophe DANLEUX, Directeur customer expérience, BRISTOL-MYERS SQUIBB FRANCE

DE 14:00 À 14:50 - SALLE 9

INBENTA

La face cachée du self-care : vos contenus d'aide comme levier d'acquisition de business ?

49% des requêtes Google sont 0 clic. En d'autres mots : 1 internaute sur 2 consulte la réponses à sa question directement depuis les pages de résultats des moteurs de recherche, sans visiter le moindre site. Au delà de souligner la toute-puissance des acteurs du search, ce constat appelle les marques à réagir pour garder leur part de voix sur la place numérique. D'autant qu'il est possible de capitaliser sur le self-care pour répondre à cet enjeu, en rendant le contenu des bases de connaissances de vos FAQ et chatbot indexables par les géants du web. Mais comment mettre ce contenu en ordre de bataille pour lui garantir une visibilité maximale sur un terrain que l'on ne maîtrise pas ? Durant cet atelier, vous découvrirez comment saisir l'opportunité de gagner une exposition significative hors des frontières de votre site. L'intervention sera complétée par le retour d'expérience de Chloé Vanet, chef de projet digital IA & Automatisation au sein du Groupe La Poste, et par les premiers résultats chiffrés suite au déploiement d'une stratégie d'acquisition SEO basée sur le self-care.

Animateur :
Alexis ZAROUR, VP marketing, INBENTA

Intervenant :
Chloé VANET, Chef de projet digital relation client, GROUPE LA POSTE

MERCREDI 2 SEPTEMBRE 2020

DE 15:00 À 15:50 - SALLE 7

AKIO

Conseiller Augmenté ou Conseiller Automatisé, il faut choisir

Les services clients ne sont pas prêts pour une automatisation complète (les technologies non plus d'ailleurs). Il est préférable de mieux équiper le conseiller de clientèle, ce qui n'empêche pas de travailler le sujet de l'automatisation et de bénéficier des avancées de l'IA.

Animateur :
Philippe GUIHENEUC, Directeur Marketing, AKIO

Intervenants :
Stéphane BISCONTE, Responsable Marketing Digital, BPI FRANCE
Sophie MALAN, Responsable Service Client Digital, BPI FRANCE
Nabil RENAI, Responsable Customer Success, AKIO

DE 15:00 À 15:50 - SALLE 8

LE SPHINX

Comment l'intelligence linguistique associée à la dataviz permet de mieux appréhender l'expérience client, pour viser l'enchantement ?

Vos clients s'expriment, massivement, que vous les sollicitiez par le biais de formulaires, tout au long de leur parcours, ou qu'ils le fassent spontanément via les sites d'avis, forums, réseaux sociaux. Leurs commentaires, riches et variés représentent une vraie opportunité pour identifier les événements heureux et malheureux qui écrivent l'histoire de votre marque et façonnent son image. Ils permettent également d'identifier les points prioritaires à travailler afin de viser l'excellence dans la relation avec eux. Comment appréhender ces données textuelles, quelles méthodes mobiliser ? Comment construire son flux d'intelligence linguistique et sémantique pour automatiser leur traitement ? Comment s'appuyer sur la statistique et la data visualisation pour en extraire les points clés ? Et enfin, comment transformer ces données non structurées en KPI facilement communicables, afin de partager la culture de l'expérience client à tous les niveaux de l'entreprise ? Véronique Gioana, Customer Insight & Market Intelligence chez HSBC, vous présentera au travers d'un cas concret l'apport de l'intelligence linguistique et de la data visualisation pour une meilleure gestion de l'expérience client.

Animateur :
Boris MOSCAROLA, Directeur associé, LE SPHINX

Intervenant :
Véronique GIOANA, Customer Insight & Market Intelligence, HSBC

MERCREDI 2 SEPTEMBRE 2020

DE 15:00 À 15:50 - SALLE 10

MEDIATECH-CX

Comment La Poste s'est-elle inscrite dans le monde des services grâce à l'expérience client ?

Comment la Branche Services Courrier-Colis de La Poste monitore et améliore la satisfaction client en continu, et engage tous les collaborateurs du terrain au siège, qu'ils soient opérationnels ou managers. Jean-Damien Boulignat, Responsable Analyses et SI Mesures Qualité et Satisfaction Client, vous livre toutes ses bonnes pratiques pour créer une expérience client différenciante.

Intervenants :
Jean-Marc PIATEK, Directeur Commercial, MEDIATECH-CX
Jean-Damien BOULIGNAT, Responsable Analyses Et Si Mesures Qualité Et Satisfaction Client, LA POSTE, BRANCHE SERVICES COURRIER-COLIS

DE 16:00 À 16:50 - SALLE 7

CALLDESK

Centre de contact : comment Dalkia a mis en place un callbot pour développer l'autonomie client par téléphone ?

Dalkia, filiale d'EDF, reçoit de nombreuses demandes de dépannage tout au long de l'année, en particulier à l'automne. Comment développer l'autonomie client par téléphone et faire face aux pics de charge quand le volume d'appels est multiplié par 10 ? Début 2020, Dalkia déploie un callbot sur tout le territoire pour préqualifier et enregistrer les demandes de dépannage. Retour sur la mise en place du projet avec Claude Desmoucelles, directeur du centre de contact Dalkia.

Animateur :
Alexandre COURBIN, Marketing manager, CALLDESK

Intervenant :
Claude DESMOUCELLES, Directeur du centre de contact, DALKIA

DE 16:00 À 16:50 - SALLE 8

ACEMIS

Veolia avec Acemis : l'expérience client au service d'une transformation culturelle

Pourquoi et comment une entreprise dotée d'une longue histoire et d'une culture forte, fait le pari d'une transformation s'appuyant sur l'expérience client ?

Intervenants :
Anne DU CREST, Directrice consommateurs, VEOLIA EAU FRANCE
Nicolas DIQUERO, Directeur general, ACEMIS CONSEIL

JEUDI 3 SEPTEMBRE 2020

DE 10:15 À 11:05 - SALLE 7

VOCALCOM

Peut-on encore rentabiliser une équipe de télémarketing à l'heure du digital et des nouvelles réglementations ?

Dans un contexte de parcours client en pleine mutation et de réglementations de plus en plus contraignantes, MGEN apportera son retour d'expérience sur l'optimisation réussie des performances de leurs campagnes de telemarketing grâce aux solutions Cloud Contact Center de VOCALCOM.

Animateur :
Martine FUXA, Rédactrice en chef, RELATION CLIENT MAGAZINE

Intervenants :
Marie DUMESTE, Conseillère en Organisation Qualité, MGEN
Jean-Noël SION, Directeur Commercial, VOCALCOM

DE 10:15 À 11:05 - SALLE 8

WISPER

Comment s'affranchir des distances avec ceBox® ! L'expérience de Thalgo

A l'échelle d'un groupe, l'expérience client et l'expérience collaborateur se rejoignent pour permettre à chacun de bénéficier de la performance nécessaire à son activité. A découvrir avec le Groupe Thalgo qui a déployé la solution ceBox®.
Objectifs : simplifier, harmoniser.
Les laboratoires Thalgo optimisent la gestion de leur parc informatique avec ceBox®
Les principale problématique rencontrée par Les laboratoires Thalgo était l'obsolescence de leurs postes de travail. «Nous avions beaucoup de difficulté à gérer un parc informatique très hétérogène, que ce soit en termes d'équipement, de version d'OS ou encore d'applications. Nous nous sommes donc penchés sur la virtualisation de postes de travail afin de simplifier la gestion de notre parc informatique et dans un objectif d'harmonisation et de standardisation de notre parc » Gabriel Diego, DSI Groupe au sein des Laboratoires Thalgo.

Animateur :
Jean-Fabrice ESTRAMPES, Directeur Commercial et Marketing, WISPER

Intervenant :
Gabriel DIEGO, DSI Groupe, THALGO

JEUDI 3 SEPTEMBRE 2020

DE 10:15 À 11:05 - SALLE 9

KIAMO

Télétravail: une expérience réussie grâce à Kiamo ; retour d'expérience de Gaz de Bordeaux

La Relation Client a été mise à l'épreuve pendant la période du confinement. La bascule en télétravail n'a pas toujours été facile pour les centres de contacts. Alors qu'il n'a jamais été aussi important de garder le contact. Découvrez le retour d'expérience de Gaz de Bordeaux, qui a su piloter cette période avec brio, avec l'accompagnement de sa solution Kiamo.

Animateur :
Cécile MARSAL, Customer Success Manager, KIAMO

Intervenant :
Sébastien PARENT, Directeur de la Relation Client, Développement et Digital, GAZ DE BORDEAUX

DE 10:15 À 11:05 - SALLE 10

ORTHODIDACTE

Comment améliorer l'expérience client par la qualité des écrits ?

Nous sommes tous concernés par la question de la qualité rédactionnelle, surtout depuis que l'écrit est devenu le premier canal de communication. Véhiculer une image positive, être efficace, savoir exprimer de l'empathie et de la considération... des compétences centrales dans la relation client. À l'occasion de la 22e édition des Trophées Qualiweb de la meilleure relation client online, Cocedal Conseil a créé un nouveau trophée, en partenariat avec Orthodidacte, sur la qualité des écrits. 1 800 messages et 160 000 mots : un corpus d'écrits de la relation clients collecté auprès de 250 marques a été analysé par Orthodidacte. Venez découvrir quels enseignements tirer d'une telle analyse pour améliorer votre relation client !

Animateur :
Laurence TAIX, Responsable commerciale Pôle Entreprises, ORTHODIDACTE

Intervenant :
Carole SASSON, Directrice, COCEDAL CONSEIL

J EUDI 3 SEPTEMBRE 2020

DE 11:15 À 12:05 - SALLE 7

SERRANT CONSULTING

L'écoute client c'est bien ! S'en servir c'est mieux !

Cette intervention présente les principes du Customer Feedback Management qui dépassent les résultats d'études au profit d'une approche globale au service de la gestion de l'expérience client et de la culture client. Les différents points abordés portent sur :

- La présentation de l'Iceberg de la Performance Client®
- Le dimensionnement d'un dispositif d'écoute adapté intégrant les ambitions stratégiques de l'entreprise en termes d'Expérience Client
- L'animation des résultats par la méthode ACIRVA®
- La construction d'un système de pilotage lisible

Intervenant :
Didier SERRANT, Directeur, SERRANT CONSULTING

DE 11:15 À 12:05 - SALLE 8

VOCAZA

Management de l'expérience client : quelle stratégie pour 2021 ? Témoignage de l'AGIRC ARRCO et GEODIS..

«L'entreprise est élue tous les jours par ses clients» François Michelin, industriel et fondateur du groupe Michelin. L'expérience client proposée est pratiquement devenu le principal critère de différenciation des marques, devant le prix et les produits. La mise en place d'un projet de Customer Experience semble de plus en plus nécessaire pour toute organisation qui cherche à améliorer ses interactions clients tout au long du parcours. Découvrez dans cet atelier, comment par l'analyse précise et objective des Data clients collectées, votre entreprise peut développer un plan d'action d'amélioration opérationnel et efficace. Suivre et manager les performances en temps réel afin de piloter sa stratégie d'entreprise par la satisfaction. Pour nous accompagner, l'AGIRC ARRCO et GEODIS témoigneront et échangeront avec vous leurs bonnes pratiques sur ce sujet.

Animateurs :
Johann DURANTON, Directeur Commercial, VOCAZA
Christophe TRIBOULT, Directeur Développement, VOCAZA

Intervenants :
Catarina DOS SANTOS, Direction produit retraite, AGIRC ARRCO
Julien TOUET, Chef de projet Marketing Produit, GEODIS

JEUDI 3 SEPTEMBRE 2020

DE 11:15 À 12:05 - SALLE 9

CALLDESK

Service client : comment la Poste a réduit son coût par contact de 70% sur les appels simples grâce aux callbots

Le centre de service de La Poste reçoit plusieurs millions d'appels par an pour des demandes simples. Afin de réduire son coût de fonctionnement, l'entreprise souhaitait offrir à ses clients une solution de selfcare téléphonique garantissant un taux de satisfaction élevé. Après 3 ans de collaboration avec calldesk et le déploiement de 4 callbots en production, Alex Candelier livre son retour d'expérience et les perspectives autour des callbots quand à l'avenir.

Animateur :
Alexandre COURBIN, Marketing Manager, CALLDESK

Intervenant :
Alex CANDELIER, Directeur du centre de service utilisateurs, LA POSTE COURRIER

DE 11:15 À 12:05 - SALLE 10

GENESYS

Traiter un surcroit d'activités grâce aux bots et faire les bons choix

Une reprise d'activités est souvent synonyme d'un rattrapage de retard et d'une accélération pour retrouver une activité normale. Que faire des demandes à faible valeur ajoutée ? Comment lisser les pics d'activités pour favoriser la personnalisation des échanges et renouer avec la confiance des clients ?
Genesys propose d'adresser le panorama des usages des bots et de présenter comment l'intelligence artificielle associée à une bonne méthodologie d'intégration peut permettre de soulager avec efficacité des équipes très sollicitées.

Animateur :
Cristina BARLIER, SR solution consultant, GENESYS

DE 12:15 À 13:05 - SALLE 8

LA POSTE SOLUTIONS BUSINESS

Pour votre relation client, passez au ROIÐ

A l'heure de la raison d'être, votre stratégie de contact doit plus que jamais valoriser votre positionnement de marque. Nos experts et nos clients viendront vous parler d'expérience client, de marketing engagé et d'attention.

Intervenants :
Nathalie D'ISANTO, Directrice du Courrier Publicitaire, LA POSTE
Isabelle DEFAY, Directrice d'agence, WINBOUND
Adèle BARABAN, Responsable Marketing, OOLUTION

MARDI 1 SEPTEMBRE 2020 AGORA ORANGE

DE 11:00 À 11:30 - VERINT

Optimisation de l'engagement clients et collaborateurs grâce à Verint AQM

Verint & Orange Business Services partagent leur expérience de Verint AQM , pour une approche de la gestion de la qualité de bout en bout.
Evaluez la performance continue de vos collaborateurs et engagez-les, améliorez l'expérience client, réduisez vos risques et limitez vos coûts.
Vos avantages :
Processus automatisé, à votre propre rythme : - de scoring et + de coaching
Une couverture plus étendue avec plus de 100% des interactions enregistrées
Des critères d'évaluation objectifs et cohérents Une meilleure conformité des scripts des collaborateurs

Intervenants :
Vanessa GUINTRAND, Channel Account Director Southern Europe, VERINT SYSTEMS SAS
Didier MALON, Expert Fonctionnel WFM, ORANGE BUSINESS SERVICES

DE 12:30 À 13:00 DIALONCE

Comment l'orchestration omnicanale des parcours de contact amène de l'agilité aux Directions Relation Client ?

A partir d'exemples concrets, nous vous partagerons les impacts sur l'organisation chez des acteurs majeurs : Organisation, qualité de service, pilotage, innovation, efficacité...

DE 14:00 À 14:30 - PINPO

Les «AI Sales Assistants» : l'atout indispensable des entreprises pour booster leur taux de conversion.

Les leads générés en ligne par vos équipes marketing sont de plus en plus exigeants, mais aussi très sollicités. C'est la raison pour laquelle ils ont besoin d'une attention immédiate et d'un suivi rigoureux. Aujourd'hui, les solutions existantes ne donnent pas la possibilité aux commerciaux de mener à bien ces deux missions. Résultat : des opportunités manquées, des prospects perdus, et un décalage entre vos équipes marketing et commerciales. Nous vous montrerons comment Pinpo maximise vos performances marketing et commerciales en interagissant 24/7 de manière unique et personnalisée avec tous vos leads et clients, via les canaux de messaging (SMS, WhatsApp, Messenger, etc).

Animateurs :
Laurence BENAMRAN, Ceo, PINPO
Ariane EDJTEMAI, Senior account executive, PINPO
Sacha MOURAIN, Coo, PINPO

MARDI 1 SEPTEMBRE 2020 AGORA ORANGE

DE 14:45 À 15:15 - GOLEM.AI

Ce qu'apporte (vraiment) l'IA à la relation clients

Augmentation des flux de messages entrants, saturation des services clients, développement du nombre de tâches répétitives et fastidieuses pour les collaborateurs… Découvrez la valeur ajoutée de l'intelligence artificielle au service des métiers de la relation client. Découvrez aussi, loin de la langue de bois et des fantasmes, ce que l'IA ne fera jamais pour vos clients. A travers des cas concrets inspirez-vous de nos expériences pour développer le multicanal, le traitement automatique des tâches, votre productivité et augmenter votre NPS (Net Promoting Score).

Intervenant :
Thomas SOLIGNAC, Ceo & Co-Fondateur, GOLEM.AI

MERCREDI 2 SEPTEMBRE 2020 AGORA ORANGE

DE 11:45 À 12:15 - WIZVILLE

Avis clients: les clés pour optimiser vos ventes localement

Les avis clients en ligne sont un vecteur de visibilité et de business incontournable. Découvrez lors de ce workshop nos astuces et quick-wins pour en tirer profit localement : Comment améliorer rapidement vos notes de satisfaction, diffuser vos propres avis clients, garder un oeil sur les avis clients spontanés...mais aussi sur vos concurrents !

Animateurs :
Aude DU RUSQUEC, Directrice du CSM, WIZVILLE
Dorian DUMAS, Directeur Commercial, WIZVILLE

DE 14:00 À 14:30 - DIDOMI

RGPD et Relation client : Consentement, confiance et revenu

Depuis l'entrée en vigueur du RGPD le 25 mai 2018, les règles de collecte de la donnée sont devenues très strictes. Face aux scandales sur les fuites de données personnelles et les sanctions de la CNIL, il n'a jamais été aussi important de gagner la confiance de ses clients pour obtenir des consentements. Mais alors comment un annonceur ou une marque B2C peut-elle tirer parti de ce cadre contraignant ? Didomi, leader de la gestion du consentement vous livrera les meilleures pratiques autour de la collecte de la donnée.

Intervenant :
Raphaël BOUKRIS, Cofondateur, DIDOMI

DE 14:45 À 15:15 - COHERIS

L'IA transforme les services clients pour offrir une expérience client omnicanale sans friction.

Dans un contexte d'hyper concurrence et de relation client digitalisée, les clients sont de plus en plus exigeants sur la qualité des produits et des services. D'ailleurs, un récent sondage montre que 50% des clients partent à la concurrence après une seule mauvaise expérience. Quand on sait qu'un client qui a une mauvaise expérience avec une marque en parle à 16 personnes en moyenne... Les services clients sont donc en première ligne pour offrir une expérience client omnicanale personnalisée de haute qualité, laquelle est la clé de la satisfaction et de la fidélisation des clients. Pour atteindre ces objectifs, l'IA constitue le principal moteur de la transformation des services clients. Comment faire de chaque interaction client, une expérience positive et mémorable ? Florence Bonhomme, CRM Product Manager, vous expliquera comment son service client augmenté vous démarquera de vos concurrents en leur proposant une expérience client premium !

Intervenant :
Florence BONHOMME, CRM PRODUCT MANAGER, COHERIS

MERCREDI 2 SEPTEMBRE 2020 AGORA ORANGE

DE 15:30 À 16:00 - **VERINT**

Comment capitaliser sur la Voix de vos Clients

Découvrez comment capitaliser SUR la Voix de vos Clients :
Les conversations = une richesse à valoriser Mieux comprendre les motifs d'appel, les catégoriser et les analyser finement
Une technologie mature Un levier de transformation pour toute l'entreprise Des ROI démontrés
Avec Verint Speech Analytics, une démarche créatrice de valeur pour améliorer l'expérience client

Intervenants:
Franck ISSAN, Account Director France, VERINT SYSTEMS SAS
Margarita HERRMANN, Customer Experience Consultant, ACTIVEO