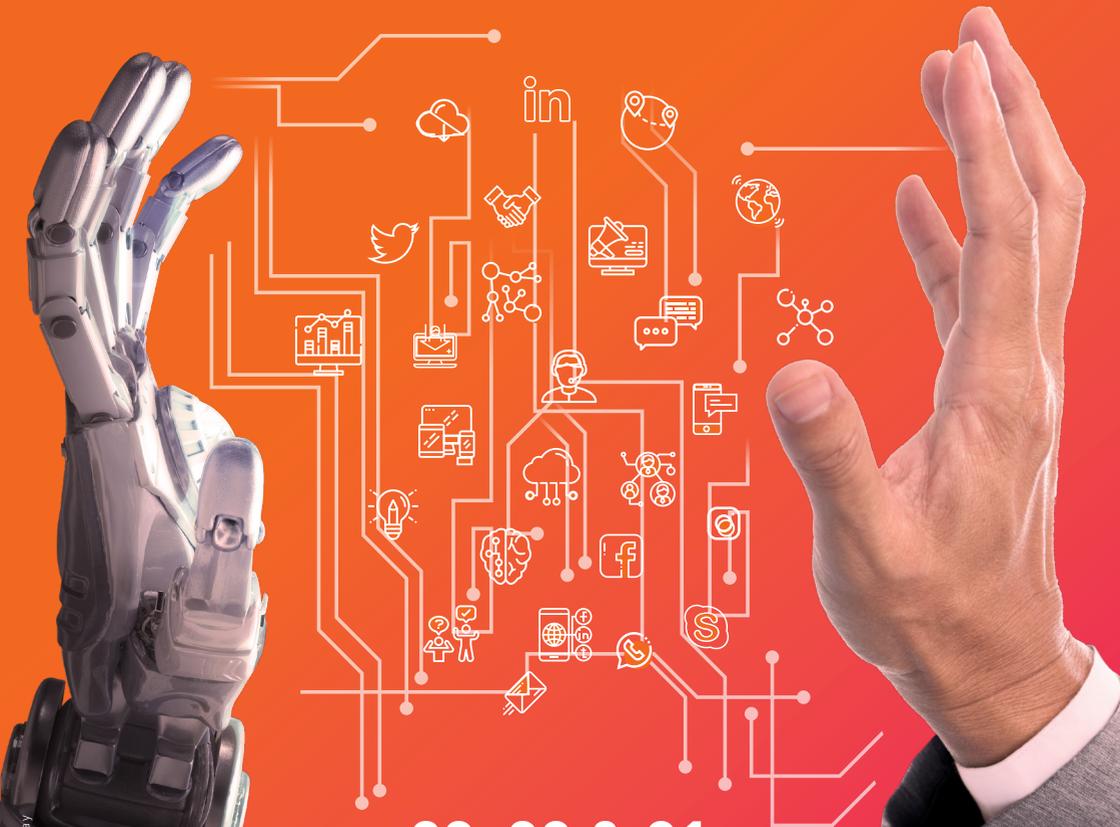


STRATÉGIE CLIENTS

LE SALON DE LA RELATION CLIENTS

PROGRAMME OFFICIEL



29, 30 & 31
MARS 2022

- PARIS -
PORTE DE VERSAILLES



Professional Exhibitions
and
One to One Meetings Exhibitions

DEMANDEZ VOTRE BADGE D'ACCÈS GRATUIT
WWW.STRATEGIECLIENTS.COM

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 totalement 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 terminaux connectés, application mobile, documents dématérialisés, communication en visio, outils de réalité augmentée ou casques de réalité virtuelle en préambule du métavers... Le numérique et internet enrichissent le monde réel et le bouleversent.

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.

Le salon 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 29 au 31 mars 2022, 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 hybride au Salon Stratégie Clients et sortez-en plus forts pour gérer vos clients dans le futur.



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 des conférences experts	5
Planning conférences exposants	6
Planning workshops	9
Conférences plénières	10
Conférences experts	15
Conférences exposants	21
Workshops agora	49

PARTENAIRES

GOLD SPONSOR



SILVER SPONSOR



PARTENAIRE OFFICIEL & INSTITUTIONNELS



PARTENAIRES MÉDIA & WEB



PARTENAIRES ETUDES



CONTACTS

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

Ariane GIORNO-ABBOU : Directrice salon

Eric FRAZIER : Responsable salon

Gwenola BRUANT : Responsable commerciale

Pauline FLEURY : Chargée de projets salons / meetings Weyou Group

Thierry SPENCER : Responsable des conférences plénières

Marie-France JEAN-LOUIS : Responsable web marketing

Rémi FRÉCON : Responsable service technique & logistique

Fatima BAROUN : Communication corporate / vidéos interviews

Alix TISON : Graphiste



GRAND AMPHITHÉÂTRE

MARDI 29 MARS 2022

09h30 - 10h30	AFRC - Le Lien au cœur de l'expérience client
12h00 - 13h00	ZAION - IA conversationnelle et callbots, pourquoi comprendre les émotions de vos clients maximise leur satisfaction ?
14h00 - 15h00	La relation client sera éthique ou ne sera pas
16h30 - 17h30	AMARC - La cartographie des services réclamations clients 2022

MERCREDI 30 MARS 2022

09h30 - 10h30	Expérience client, expérience collaborateur : même combat !
12h00 - 13h00	ZOOM - Les relations clients à l'ère du travail hybride
15h15 - 16h15	L'art de la mesure de la perception client

JEUDI 31 MARS 2022

09h30 - 10h30	Expérience client, le secret de la licorne
14h00 - 15h00	La visio dans la relation, canal hybride par excellence



AMPHITHÉÂTRE VERDI

MARDI 29 MARS 2022

10h00 - 10h50	HUBSPOT - Comment PrestaShop a généré 1 million de CA additionnel en révolutionnant son expérience client avec HubSpot
11h00 - 11h50	INO - Passer d'un centre d'appels à un centre de relation client : quand la proximité devient un enjeu majeur pour CE RATP et local.fr
12h00 - 12h50	SMART TRIBUNE - Retour d'expérience du PSG sur l'intégration gagnante du selfcare dans sa stratégie de relation client d'excellence
14h00 - 14h50	AKIO - L'hybridation, solution pour la performance du Centre de contact à l'ère du digital
15h00 - 15h50	ELOQUANT - L'exploitation de la Data : levier contre l'insatisfaction et moteur de performance
16h00 - 16h50	ZENDESK - Les tendances de l'Experience Client 2022

MERCREDI 30 MARS 2022

10h00 - 10h50	ALLO MEDIA - Le téléphone et le CRM se parlent en live!
11h00 - 11h50	ELOQUANT - Centre de contact : les clés pour améliorer la qualité perçue par le client
12h00 - 12h50	ODIGO - Optimisez votre expérience client et agent grâce aux solutions Odigo et Verint
14h00 - 14h50	VOCALCOM - « Best time to contact » la performance de vos campagnes d'appels proactives et omnicanales ...
15h00 - 15h50	WORDLINE - Comment fédérer les entités d'un groupe international dans un programme de transformation de la relation client ? - retour d'expérience de Diot-Siaci

JEUDI 31 MARS 2022

11h00 - 11h50	ZAION - Les callbots, nouveaux collègues virtuels du service client
12h00 - 12h50	TALKDESK - Repositionner votre centre de contacts de centre de coûts à centre de croissance



MARDI 29 MARS 2022

	SALLE D'ATELIERS 7	SALLE D'ATELIERS 8	SALLE D'ATELIERS 9	SALLE D'ATELIERS 10
10h15 11h05		<p>ERDIL Apporter de l'oxygène dans son service au client avec l'analyse des verbatim.</p>	<p>NETVIBES Dassault Systèmes Intelligence Artificielle, Deep Learning et Traitement du Langage pour améliorer l'expérience client.</p>	<p>SKEEPERS Comment les avis clients sont devenus l'un des principaux leviers d'acquisition et de rétention client de ChefClub ?</p>
11h15 12h05	<p>AXIALYS Comment Rakuten a repris la main sur son canal Voix ?</p>	<p>SERENEO Avec les robots Djiin, DPD France met le paquet pour aider ses clients et ses collaborateurs !</p>	<p>DIABOLOCOM De la scale-up au grand groupe, la téléphonie Cloud comme levier de croissance!</p>	<p>RINGCENTRAL L'urgence dans la relation client : savoir s'adapter et réagir immédiatement en temps de crise</p>
12h15 13h05	<p>CARE EXPERIENCE par DOMPLUS GROUPE De l'expérience agent à l'expérience usager.</p>	<p>VIAVOO SNCF Connect : le verbatim client mis à contribution.</p>	<p>KIAMO Transformation d'un Centre de Contacts sur la durée, avec Kiamo.</p>	<p>TESSI Modéliser ses parcours client, oui et après ?</p>
14h00 14h50	<p>FRESHWORKS 5 erreurs à ne pas commettre si vous songez à moderniser votre parcours client.</p>	<p>GENESYS Tendances 2022 : Découvrir les nouveaux usages conversationnels et digitaux des clients.</p>	<p>ISI-COM Best practices et Success story pour mettre en place votre centre de contact omnicanal.</p>	<p>VERINT SYSTEMS SAS Transformation digitale et évolution des méthodes de travail.</p>
15h00 15h50	<p>JEUDIMERC Du premier contact à l'onboarding, découvrez comment faire vivre une expérience unique à vos clients !</p>	<p>CISCO Orchestrez et enrichissez vos parcours client sur tous les canaux avec agilité !</p>	<p>GROUPE BVA Observatoire BVA pour l'Élection du Service Client de l'Année (ESCCA) - Les services client : comment faire vivre des émotions à ses clients, même à distance ?</p>	<p>KPAM Ce que les champions de l'expérience client ont à nous apprendre.</p>
16h00 16h50	<p>ZOHO Réimaginer l'expérience client de demain - Le CRM connecté.</p>	<p>TWILIO Table ronde: Selfcare, Hybridation, Conversationnel - Faites évoluer votre parcours client pour créer une expérience (hyper) personnalisée</p>	<p>TALKR.ai Les Assistants omnicanaux et vocaux au téléphone : véritable vecteur de la transformation de la Relation client et garant de la satisfaction client. Témoignages : Micropole, LVMH, Welco, Naval Group, TotalEnergies, AG2R La Mondiale, Chronopost.</p>	<p>INFOBIP Quels outils de Smart Messaging pour votre Centre de Contact en France comme à l'international ?</p>

PLANNING DES CONFÉRENCES EXPOSANTS

#StrategieC



MERCREDI 30 MARS 2022

	SALLE D'ATELIERS 7	SALLE D'ATELIERS 8	SALLE D'ATELIERS 9	SALLE D'ATELIERS 10
09h15 10h05		EASIWARE Expérience sans couture et relation client de proximité : le challenge du Service Client de Nature & Découvertes.		
10h15 11h05	SATISFACTORY Comment l'écoute client a permis à Belambra de doubler le nombre de sites ayant plus de 4/5 sur TripAdvisor ? Explication et témoignage.	COMUNIK Chat, Email, Website, Social, Téléphonie,... Comment les transformer en une belle success story ?	VIADIALOG L'intelligence artificielle (IA) vocale au service des centres de contact.	TWELVE CONSULTING Comment mettre l'expérience collaborateur au service de la satisfaction client ?
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.	RINGCENTRAL Couple humain-technologie : cassez les codes avant que vos clients vous quittent !	GENESYS Stratégie efficace de Self-service : les bons leviers et outils pour construire un parcours cohérent.	KPAM La RSE à l'heure de l'Expérience : vos clients font bouger les lignes.
12h15 13h05	EFFICY Faire de son CRM le levier d'une Relation Client performante.	ACADEMIE DU SERVICE Comment Orange met l'expérience client dans la poche de ses équipes.	ZAION Comment La Banque Postale accélère sa transformation grâce à l'IA conversationnelle et émotionnelle ?	CARE EXPERIENCE par DOMPLUS GROUPE Unir l'Humain et le digital pour faciliter le quotidien de vie de vos clients.
14h00 14h50	RINGOVER Téléphonie + CRM : le combo gagnant pour maximiser votre relation client.	AXIALYS Les fondamentaux du management et de la Relation Client, Confiance et Transparence.	INBENTA La face cachée du self-care : vos contenus d'aide comme levier d'acquisition de trafic ?	USU Pourquoi Nespresso mise sur le knowledge management pour augmenter la satisfaction client et gagne !
15h00 15h50	AKIO Intégration CCaaS et UCaaS : décloisonner l'Entreprise pour un Service Client augmenté et une Satisfaction Client maximale.	LE SPHINX Comment diffuser la culture usager pour engager une démarche d'amélioration continue : témoignage de la Ville de Paris.	ZENDESK Comment faire de la relation client un vecteur de croissance	AIRCALL Remettre l'humain au cœur de l'expérience client : Témoignages.
16h00 16h50			TWILIO De l'expérience collaborateur à l'expérience client : comment Teleperformance et Twilio mettent l'humain au cœur de la technologie	CRITIZR
17h00 17h50			SUGARCRM Retour d'expérience : Look Cycle relève le défi de l'expérience client avec SugarCRM.	

PLANNING DES CONFÉRENCES EXPOSANTS

#StrategieC



JEUDI 31 MARS 2022

	SALLE D'ATELIERS 7	SALLE D'ATELIERS 8	SALLE D'ATELIERS 9	SALLE D'ATELIERS 10
10h15 11h05	<p>VOCALCOM CCaas et CRM : Concurrence ou complémentarité ? Comment obtenir le meilleur des 2 mondes ?</p>	<p>WISPER Comment s'affranchir des distances avec ceBox®! L'expérience de Thalgo.</p>	<p>KIAMO Repenser la Relation Citoyen en centre de contacts.</p>	<p>ORTHODIDACTE ET MAJOREL Comment fiabiliser la qualité des écrits des conseillers clientèle pour agir sur l'expérience client ?</p>
11h15 12h05	<p>SERRANT CONSULTING Les 3 temps pour développer la Culture Client de votre organisation.</p>	<p>VOCAZA Mesure et management de l'expérience client : quelle stratégie pour 2022 ?</p>		<p>GENESYS Transformer votre téléconseiller en super héros de l'expérience client !</p>
12h15 13h05	<p>SP2C Le mixte parfait entre interaction humaine et digitale.</p>	<p>LA POSTE SOLUTIONS BUSINESS Pour votre relation client, passez au ROI².</p>	<p>ACADEMIE DU SERVICE Mesurer la Symétrie des Attentions au sein votre organisation.</p>	



AGORA STRATÉGIE CLIENTS

MARDI 29 MARS 2022

10h15 - 10h45	SELLSY - Comment faire de la donnée client un avantage concurrentiel ?
11h00 - 11h30	VERINT SYSTEMS SAS - Les défis actuels dans les Centres de Relation Clients
11h45 - 12h15	NICE
12h30 - 13h00	DialOnce - Comment Darty parvient à améliorer sa joignabilité tout en réduisant ses coûts de traitement?
14h00 - 14h30	PINPO - Les «AI Sales Assistants» : l'atout indispensable des entreprises pour booster leur taux de conversion.
14h45 - 15h15	GOLEM.AI - Automatisation de la relation client par l'IA, un ROI assuré ?
15h30 - 16h00	ALTA VOCE - Les tendances de l'Experience Client 2022
16h15 - 16h45	NICE

MERCREDI 30 MARS 2022

10h15 - 10h45	NICE
11h45 - 12h15	WIZVILLE - Comment faire de vos collaborateurs les champions de l'expérience client ?
14h00 - 14h30	DIDOMI - Préférences utilisateurs : comment tirer profit de la raréfaction des données ?
15h30 - 16h00	VERINT SYSTEMS SAS - L'automatisation du processus qualité : expérience client et performance agent décuplées
16h15 - 16h45	NICE - Analytics Augmenté : au service de la Performance de la Relation Clients

JEUDI 31 MARS 2022

10h15 - 10h45	R3MSCORE - Mesurez l'activation émotionnelle de vos clients
11h00 - 11h30	MAYDAY - Base de connaissance intelligente : booster les performances du service client et l'expérience collaborateur



MARDI 29 MARS 2022 AMPHITHÉÂTRE

DE 09H30 À 10H30

Le Lien au cœur de l'expérience client.

Conférence Organisée avec l'AFRC

Comment organiser le relationnel avec ses équipes, créer des échanges avec les clients pour garder la relation, rassurer les collaborateurs par la transparence et le partage afin de maintenir la satisfaction et la fidélité des clients et des collaborateurs. Avec l'arrivée des technologies digitales et surtout l'apparition des crises sanitaires, les entreprises et les organisations ont dû réinventer la façon de satisfaire les besoins des clients, des citoyens qui ne pouvaient plus se déplacer pour acheter des biens et des services essentiels ou pas. Elles ont dû également revoir leurs modes de management avec les solutions de télétravail pour garder le lien avec les équipes, les former et les engager au service des clients.



Retrouvez dans cette plénière les représentants des entreprises récompensées lors de la cérémonie des Palmes de la relation client.

Animateur :

Eric DADIAN, Président, AFRC¹

Intervenants :

Karine OLIVIER, Directrice Générale du Pôle Services aux Particuliers, NEXITY²

Anne-Marie QUINA, Directrice Expérience Client, ROOLE (EX CLUB IDENTICAR)³

Mélanie DENIS, Directrice Relation Client & Marketing Client, CDISCOUNT⁴



DE 12H00 À 13H00 - ZAION

IA conversationnelle et callbots, pourquoi comprendre les émotions de vos clients maximise leur satisfaction ?

Savoir interpréter les émotions en faisant preuve d'empathie est essentiel dans un service client où la satisfaction est au centre des priorités. Un service efficace se distingue par sa capacité d'écoute afin de comprendre besoins comme frustrations. Bien plus que des robots conversationnels, les callbots Zaion sont dotés d'intelligence artificielle émotionnelle. Ils peuvent comprendre et analyser les émotions humaines pour maximiser la satisfaction client.



Animateur :

Thierry DE LAITRE, VP - Customer Success, ZAION¹

Intervenants :

Sandrine BELTRAN, Directrice Relation Client, LA BANQUE POSTALE²

William SABADIE, Responsable du groupe de recherche Marketing, IAE LYON³

Alya YACOUBI, Head of Zaion Lab, ZAION⁴





MARDI 29 MARS 2022 AMPHITHÉÂTRE

DE 14H00 À 15H00

La relation client sera éthique ou ne sera pas

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 ou d'engagements, 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 :

Thierry SPENCER, Président, SENS DU CLIENT¹

Intervenants :

Christine MATHE CATHALA, Directrice Générale Adjointe Direction Relation Sociétaire, MAIF²

Anne-Stéphanie PIERRY, Directrice Communication, RSE et Expérience Client, BUTAGAZ³



1



2



3

DE 16H30 À 17H30

La cartographie des services réclamations clients 2022

Conférence organisée avec l'AMARC

Comment gère-t-on la réclamation client en 2022 ? Comment transformer les pépins en pépites ? La nouvelle étude de référence de l'Association pour le Management de la Réclamation Client, réalisée par INIT, répondra à ces questions capitales pour les entreprises qui veulent améliorer leur orientation client. Menée auprès d'un large panel de services client d'entreprises, cette cartographie présente tous les usages et les pratiques des champions de la gestion de l'insatisfaction client. Les résultats seront présentés en exclusivité lors de cette plénière avec le témoignage de deux entreprises « best in class ».



Animateur :

Marie-Louis JULLIEN, Délégué Général, AMARC¹

Intervenants :

Gaetan MAILLET, Chef de projet Expérience Client, DECATHLON²

Nadine GARRABET, Directrice Générale Adjointe, INIT³

Stéphane BOURRIER, Directeur de l'expérience client, UCPA⁴

Cécile GUIBORAT, Responsable de l'excellence client, LCL



1



2



3



4



MERCREDI 30 MARS 2022 **AMPHITHÉÂTRE**

DE 09H30 À 10H30

Expérience client, expérience collaborateur : même combat !

Nouvelles expériences client, nouveau management en interne, quelles sont les nouvelles façons d'impliquer et d'enrichir les collaborateurs au service ? Comment les centres de contact s'organisent à distance pour garantir une qualité de service bouleversée par les nouvelles attentes du client et le travail à distance des collaborateurs ?

Animateur :

Thierry SPENCER, Président, SENS DU CLIENT ¹

Intervenants :

Isabelle KUPECEK, Directrice Relation & Expérience Client, LEROY MERLIN ²

Christophe CARRERE, Chief Customer & Sales Officer, EUROPCAR MOBILITY GROUP ³

Dominique RUSSO, Directeur Expérience Sociétaires Et Clients, MACIF ⁴

Christophe BEGUE, Directeur de la relation client, LDLC ⁵



DE 12H00 À 13H00 - ZOOM

Les relations clients à l'ère du travail hybride

Lors de cette table ronde, des responsables des ventes échangeront sur les bonnes pratiques pour de bonnes relations clients en mode hybride et assurer ainsi la continuité du business en toutes circonstances.



Animateur :

Sébastien BORGNAT, Journaliste, MEDIA ¹

Intervenants :

Charlotte NIZIEUX, Head of Marketing France, ZOOM ²

Philippe OMER-DECUGIS, Head of Business France, CONTENTSQUARE ³

Olivier GALEAZZI, Director, Global Channel Marketing, AUTODESK ⁴

Amaury MARTIN, Directeur Commercial, SAP ⁵





MERCREDI 30 MARS 2022 AMPHITHÉÂTRE

DE 15H15 À 16H15

L'art de la mesure de la perception client

La voix du client prend une dimension inégalée dans le management de l'expérience. Les techniques se multiplient, la mesure de la perception client devient un art que les entreprises à succès maîtrisent en tirant profit des verbatims pour s'améliorer mais aussi pour enrichir son contenu et gérer sa réputation. Comment tirer profit des feedbacks client ? Comment manager l'expression en général et les avis des clients en particulier ?

Animateur :

Ludovic NODIER, Fondateur, ELU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE¹

Intervenants :

Damien NUYTTENS, Directeur expérience clients et opérations, EDENRED²

Patrick GUIMET, Chef De Département Relation Client, MONOPRIX³

Maryse MOUGIN, DIRECTEUR DE LA RELATION ET DU MARKETING CLIENT, LA POSTE⁴



1



2



3



4



JEUDI 31 MARS 2022 AMPHITHÉÂTRE

DE 09H30 À 10H30

Expérience client, le secret de la licorne

La France compte 23 startups valorisées à plus d'un milliard de dollars, c'est un nouveau record ! La licorne incarne symbolise l'hybridation par excellence, et le modèle économique de ces sociétés dans le monde réel nous le prouve. Comment ont-elles rencontré le succès ? En quoi l'expérience client a-t-elle contribué à leur réussite ? Quels sont leurs secrets pour combiner digital et relation humaine ?

Animateur :

Thierry SPENCER, Président, SENS DU CLIENT¹

Intervenants :

Cédric BLUM, Director Customer Care, DOCTOLIB²

Laurent TUPIN, Directeur du Service Relation Membres, VEEPEE³

Axel MAC NAMARA, Chief Customer Officer, OVH CLOUD⁴



DE 14H00 À 15H00

La visio dans la relation, canal hybride par excellence

Le boom extraordinaire de la visio dans de nombreux secteurs est une des conséquences de la crise et des relations contraintes à distance. Les entreprises ont tiré profit de cette opportunité pour renforcer leurs services qui valorisent la relation humaine sur un canal digital. SAV, vente à distance, assistance, dialogue depuis un lieu d'expérience... Quelles sont les bonnes pratiques du distanciel dans la relation client ?

Animateur :

Martine FUXA, Directrice Des Rédactions Pôle Business & It, RELATION CLIENT MAG¹

Intervenants :

Christophe FAMECHON, Directeur De La Relation Client, FNAC DARTY²

Vincent FLEURQUIN, Directeur De La Relation Client Omnicanale, CREDIT AGRICOLE³

Jean-Robert BUECHER, Directeur des Services d'Assistance Technique Clients France, GROUPE ATLANTIC⁴





MARDI 29 MARS 2022 AMPHITHÉÂTRE VERDI

10H00-10H50 - HUBSPOT

Comment PrestaShop a généré 1 million de CA additionnel en révolutionnant son expérience client avec HubSpot



Digitalisation des ventes, enrichissement de la donnée, segmentation avancée, personnalisation,

...

Découvrez comment la mise en place du CRM HubSpot a permis à PrestaShop de centraliser sa donnée client et d'adopter une démarche customer-centric pour faire évoluer leur produit et développer un nouveau segment de marché en quelques mois seulement.

Markentive et PrestaShop vous donneront également tous leurs conseils pour faire de votre data client un véritable levier de croissance pour le marketing et les ventes.

Animateur :

Christian NEFF, CEO et Fondateur, MARKENTIVE (HUBSPOT ELITE PARTNER)

DE 11H00 À 11H50- INO

Passer d'un centre d'appels à un centre de relation client : quand la proximité devient un enjeu majeur pour CE RATP et local.fr



Découvrez le retour d'expérience de local.fr, spécialiste de la vente de site web auprès des TPE/PME et du CE RATP, institution de prestations sociales et culturelles aux salariés et retraités de la RATP ainsi qu'aux salariés de l'écosystème RATP.

Ces deux entreprises, malgré des services et des cibles totalement différents, sont confrontées aux mêmes challenges :

- faire de la relation client un levier majeur du développement de l'entreprise.
- local.fr et CE RATP ont donc misé sur une stratégie centrée client et utilisateur. Ils ont donc adopté des outils pour digitaliser les process et ainsi fluidifier l'expérience qu'ils délivrent à leurs clients et bénéficiaires.

Au programme :

- Un focus sur la mission des deux entreprises : transformer leur mission de centre d'appels en créant une relation de confiance et de proximité avec les clients et les bénéficiaires
- L'enjeu de pouvoir mesurer l'efficacité des actions pour optimiser les ressources et les process
- Des conseils pour appréhender les situations de paiement au sein du parcours client
- L'intégration de Salesforce pour différents usages

Animateurs :

Hugues SENIA, Consultant Relation Client, INO

Jérôme GUIZE, Consultant Relation Client, INO

Intervenants :

Eric DELATTRE, Directeur des Opérations et du Développement, LOCAL.FR

Patrick JOCKY, Responsable service clients, CSEC-RATP



MARDI 29 MARS 2022 AMPHITHÉÂTRE VERDI

DE 12H00 À 12H50 - SMART TRIBUNE

Retour d'expérience du PSG sur l'intégration gagnante du selfcare dans sa stratégie de relation client d'excellence



Aujourd'hui, la clé de l'amélioration de l'expérience client et de la réduction du volume de demandes ne réside plus dans l'ajout de nouveaux canaux de contact, mais dans la manière dont s'articulent, d'une part, les différents points de contact et canaux de relation client et d'autre part, le positionnement du curseur entre automatisation du service client et intervention humaine. Le Paris Saint-Germain l'a bien compris ! Découvrez comment l'un des clubs de sport les plus prestigieux au monde s'appuie sur le selfcare pour proposer une expérience client d'excellence à ses fans.

Lors de cette conférence, nous vous partagerons :

- Les dernières tendances marché en matière de selfcare (chatbot, bases de connaissances) ;
- Les opportunités offertes par la synergie entre selfcare et conseillers clients pour les marques et leurs clients ;
- Le retour d'expérience du PSG sur l'intégration du selfcare dans sa stratégie fan centric
- Les résultats obtenus par le PSG grâce au selfcare

Animateur :

Jérémy GALLEMARD, Président & Co-fondateur, SMART TRIBUNE

Intervenant :

Renaud BONDOUX, Head of Digital Business & CRM, PARIS SAINT-GERMAIN

14H00 À 14H50 - AKIO

L'hybridation, solution pour la performance du Centre de contact à l'ère du digital



Les centres de contacts et les services clients font face au quotidien à un enjeu de taille : rentabiliser les équipements téléphoniques existants tout en s'adaptant à l'évolution des usages, en particulier l'adoption des canaux digitaux, plébiscités par les consommateurs.

Un challenge à relever avec la solution d'omnicanalité Alcatel Lucent Entreprise Connect powered by AKIO, au service de l'expérience Agent et Client !

Intervenants :

Christophe MATHIOLON, Responsable Développement Commercial, ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE

Philippe GUIHENEUC, Directeur Commercial et Marketing, AKIO

Enis MUSLIC, Président Directeur Général, QUONEX ALSATEL



MARDI 29 MARS 2022 AMPHITHÉÂTRE VERDI

DE 15H00 À 15H50 - ELOQUANT

L'exploitation de la Data : levier contre l'insatisfaction et moteur de performance



Les entreprises sont nombreuses à recueillir une multitude de feedback clients, mais peu sont celles qui parviennent à les exploiter efficacement pour lutter contre l'insatisfaction.

Enquêtes de satisfaction, conversations dans le chat, appels téléphoniques, emails... sont trop souvent une mine d'or sous exploitée !

Or, comme l'illustreront nos intervenantes, cette satisfaction améliorée grâce à la Data s'avère un levier de performance et de croissance non négligeable.

- Ulys -Vinci Autoroutes partagera son retour d'expérience sur la mise en place d'un dispositif d'écoute multicanal couplé à de l'analyse sémantique, qui a permis de diviser par 2 l'insatisfaction et de favoriser les ventes additionnelles... Ou comment transformer la réclamation en chiffre d'affaires !

- SFR détaillera ses nouvelles initiatives : accélération du monitoring de l'insatisfaction client pour détecter les dysfonctionnement en temps réel, et mise en place d'indicateurs spécifiques.

A l'issue de la conférence, «le guide du feedback management» vous sera remis.

Animateur :

Frédéric CANEVET, Product Manager Bots et gestion des Projets Digitaux, ELOQUANT

Intervenants :

Julie WOJCIEKOWSKI, Directrice Data Client et Satisfaction, VINCI AUTOROUTES

Catherine NOREST, Chef de Projet Experience Client, SFR

DE 16H00 À 16H50 - ZENDESK

Les tendances de l'Experience Client 2022



Les entreprises les plus performantes utilisent le service client comme un levier de croissance. Zendesk a rassemblé, dans son rapport des tendances de l'expérience client, les données de près de 97 000 clients Zendesk dans 21 pays et découvert que la majorité des entreprises les plus performantes ont un dénominateur commun qui favorise leur croissance : le service client.

Dans cette conférence, nous présenterons quelques chiffres clés et résultats majeurs de notre étude, aux côtés du groupe UP Coop qui partagera son expérience et bonnes pratiques.

Animatrice :

Gwendoline JANSONNIE, Director, Enterprise Account Executive, ZENDESK

Intervenant :

Didier BOURDAIS, Directeur de l'Expérience Clients, UP COOP



MERCREDI 30 MARS 2022 AMPHITHÉÂTRE VERDI

DE 10:00 À 10:50 - ALLO MEDIA

Le téléphone et le CRM se parlent en live!

Démos live et cas d'usages :

Traitement automatique d'une conversation complexe en temps réel sur tout le parcours téléphonique : du SVI en véritable langage libre et naturel à l'analyse d'une conversation avec un conseiller.

Découvrez comment nos APIs uh!ive for Robots et uh!ive for Humans peuvent interagir avec le CRM grâce à notre IA vocale.

Animateurs :

Romain SAMBARINO, CEO & Founder, ALLO MEDIA

Romain RULLIHER, Head of Sales & Partnership Development, ALLO MEDIA



DE 11:00 À 11:50 - ELOQUANT

Centre de contact : les clés pour améliorer la qualité perçue par le client

Malgré la digitalisation de la relation client, le centre de contact reste l'un des moments de vérité du parcours clients.

Le service client doit donc impérativement mettre en place une organisation et des outils pour améliorer la qualité perçue, sans multiplier les moyens humains et technologiques.

Objectif : que ces efforts soient perceptibles par le client et génèrent le niveau de satisfaction escompté, voire un moment d'enchantement !

Le groupe Prévoir partagera son retour d'expérience, avec un focus sur l'intérêt majeur de l'analyse post-appels et des appels pro-actifs dans une optique d'amélioration continue et de valorisation des conseillers.

Bouygues Telecom évoquera les outils et l'environnement de travail indispensables pour des conseillers plus efficaces et productifs.

A l'issue de la conférence, vous recevrez le guide « Les nouveaux défis des centre de contact ».

Animateur :

Frédéric CANEVET, Product Manager Bots et gestion des Projets Digitaux, ELOQUANT

Intervenants :

Claire POSTADJIAN, Responsable Relation Client, GROUPE PREVOIR

Caroline JACQUEMARD, Responsable Connaissance Client, GROUPE PREVOIR

Karim OTHMANI, Directeur Commercial ETI, BOUYGUES TELECOM ENTREPRISES





MERCREDI 30 MARS 2022 AMPHITHÉÂTRE VERDI

DE 12H00 À 12H50 - ODIGO

Optimisez votre expérience client et agent grâce aux solutions Odigo et Verint

Odigo et Verint se réunissent pour vous guider dans l'amélioration et l'optimisation de votre expérience client et agent grâce à une solution de WFM.

Comment élaborer une stratégie efficace à l'aide de cette solution ?

Quelles sont les clés pour améliorer l'engagement des employés et leur qualité de travail ?

Odigo & Verint tenteront d'y répondre lors de notre conférence.



Intervenants :

Johanna RAUX, Bid Manager, ODIGO

Jean-François TESSIER, Manager Odigo eXperience Services, ODIGO

Dhestio BOA-GUEHE, Consultant Avant Vente Senior EMEA, VERINT

DE 14H00 À 14H50 - VOCALCOM

« Best time to contact » la performance de vos campagnes d'appels proactives et omnicanales

Retour d'expérience de Armatis avec son Partenaire OptimalQ



Animateur :

Martine FUXA, Rédactrice en chef, RELATION CLIENT MAGAZINE

DE 15H00 À 15H50 - WORDLINE

Comment fédérer les entités d'un groupe international dans un programme de transformation de la relation client ? - retour d'expérience de Diot-Siaci

Diot-Siaci, groupe international de conseil et courtage en assurance, a conduit un projet d'unification et de transformation des outils de relation client avec l'offre WL Contact de Worldline.

Comment le projet s'est déroulée à l'échelle internationale ?

Comment unifier les traitements de différentes entités ?

Quels ont été les facteurs de succès ?

Quels ont été les atouts de la solution WL Contact notamment pendant la crise sanitaire ?

Venez découvrir les témoignages d'Yves Buey, Diot-Siaci et Nicolas Marcoin, Worldline et appréhender les bénéfices en termes de relation et expérience client dans le secteur assurantiel !



Animateur :

Yann LEME, Solution Sales France, WORLDLINE

Intervenants :

Nicolas MARCOIN, Product marketing Manager, WORLDLINE

Yves BUEY, Senior Advisor, DIOT-SIACI



JEUDI 31 MARS 2022 | AMPHITHÉÂTRE VERDI

DE 11H00 À 11H50 - ZAION

Les callbots, nouveaux collègues virtuels du service client

Adapter en permanence sa stratégie pour faire face à de nouveaux défis encore non identifiés hier, tel est aujourd'hui le challenge de tout manager.

L'arrivée d'un nouveau collaborateur dans une équipe amène un vent de fraîcheur et de nouveauté. Et si ce nouveau collègue était un bot ? L'arrivée d'un robot parmi les collègues ne serait-il pas une vraie nouveauté, l'événement surprenant ?

Alors certes ce n'est pas avec lui que l'on partagera son déjeuner ou que l'on se racontera ses dernières vacances (quoi que... qui sait de quoi nos bots seront capables demain) mais un bot, c'est nouveau, c'est intrigant, c'est le futur !

Le bot n'est pas là pour remplacer l'humain, le bot est là pour le soutenir, pour créer le conseiller hybride de l'avenir. Il pourra par exemple faire patienter le client tout en l'identifiant et en qualifiant sa demande lors de pics d'appels entrants ou encore décharger le conseiller de tâches répétitives et rébarbatives.

Animateur :

Matthieu BÉCHEAU, Customer Success Director, ZAION

Intervenants :

Carole LAVALETTE, Responsable Satisfaction et Performance, DIAC

Damien NUYTTENS, Directeur expérience clients et opérations, EDENRED

Audrey VAN HENTENRIJK, Directrice Générale Opérationnelle, MNH



DE 12H00 À 12H50 - TALKDESK

Repositionner votre centre de contacts de centre de coûts à centre de croissance

Les nouvelles tendances en matière de comportement des clients sont indéniables et définissent de nouvelles orientations d'engagement des entreprises auprès de leurs clients.

Parallèlement, de nouvelles pratiques de travail telles que les agents à distance et la délocalisation des centres d'appels sont quelques-uns des changements spectaculaires qui se produisent aujourd'hui.

Avec tous ces changements, les entreprises doivent redéfinir la façon dont elles mesurent les performances, tant en interne qu'en externe.

L'objectif de notre prise de parole : expliquer comment les entreprises peuvent améliorer leurs performances. Ceci, en intégrant la nouvelle génération d'indicateurs clés de performance (KPI). Ces derniers permettent de transformer la vision du centre de contacts.

Quels seront les points abordés ?

-Les mesures traditionnelles des KPI et dans quelle mesure elles influencent les résultats de la CSAT.

-Les défis auxquels les entreprises sont confrontées aujourd'hui et la manière dont les KPI de nouvelle génération permettront de relever ces défis.

-Le développement d'un cadre commercial et technologique pour mesurer le succès et le changement de l'expérience client.

Intervenants :

Djamil LABANE, Country Leader & Sales Director chez Talkdesk, TALKDESK

Julien SAMBARDIER, Senior Account Executive chez Talkdesk, TALKDESK





MARDI 29 MARS 2022

DE 10H15 À 11H05 - SALLE D'ATELIERS 8

ERDIL

Apporter de l'oxygène dans son service au client avec l'analyse des verbatim



O2 est leader français du secteur du service à la personne, un secteur pour lequel, peut-être encore un peu plus que les autres, le lien et le dialogue entre l'entreprise et ses clients sont primordiaux.

Notre conférence ERDIL - O2 vous permettra d'appréhender la manière dont O2 organise sa relation client et donne de l'air à l'ensemble de ses collaborateurs, qu'ils soient sur le terrain auprès des clients, dans les centres de contact ou au siège.

Vous découvrirez également comment l'automatisation de l'analyse des verbatim peut apporter de l'oxygène dans le service au client et comment ce souffle peut se propager à l'ensemble des collaborateurs. Avec le retour d'expérience d'O2, vous pourrez repartir avec de nombreuses inspirations pour appliquer ce type de dispositif à votre entreprise de manière efficace et obtenir des ROI concrets !

Intervenants :

Séverine VIENNEY, Présidente, ERDIL

Simon BOUCHAUD ENIUS, Responsable Satisfaction & Expérience Clients, O2

DE 10H15 À 11H05 - SALLE D'ATELIERS 9

NETVIBES | Dassault Systèmes

Intelligence Artificielle, Deep Learning et Traitement du Langage pour améliorer l'expérience client



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



MARDI 29 MARS 2022

DE 10H15 À 11H05 - **SALLE D'ATELIERS 10**

SKEEPERS

Comment les avis clients sont devenus l'un des principaux leviers d'acquisition et de rétention client de ChefClub ?



Aujourd'hui, les consommateurs éprouvent un besoin de réassurance lors d'achats réalisés en ligne, et ils réclament plus d'authenticité de la part des marques.

Dans ce contexte où la preuve sociale devient essentielle, comment les avis clients sont-ils devenus un atout majeur dans la stratégie d'acquisition et de rétention client de

ChefClub, alors qu'ils n'étaient pas suffisamment exploités auparavant ?

Lors de cette conférence, Robin Caillaud, E-commerce Director, partagera ses meilleures pratiques et enseignements pour sa stratégie d'avis clients, depuis sa création (il y a seulement quelques mois) jusqu'à sa mise place opérationnelle, et les résultats obtenus, notamment en termes de notoriété et de ventes.

Animateur :

Clément ZAEGL, Client Success Manager, SKEEPERS

Intervenant :

Robin CAILLAUD, Directeur Ecommerce, CHEFCLUB

DE 11H15 À 12H05 - **SALLE D'ATELIERS 7**

AXIALYS

Comment Rakuten a repris la main sur son canal Voix ?



Leader du commerce en ligne en France, Rakuten propose aujourd'hui plus de 200 millions de produits neufs ou reconditionnés. Articles de mode, livres, produits high-tech ou encore équipements sportifs, Rakuten s'adresse à un large public d'éco-consommateurs. Chez

Rakuten, la priorité est à la satisfaction et à la fidélisation de leurs membres. Pour répondre à cet enjeu, découvrez comment Rakuten a repris la main sur la gestion de son canal téléphonique pour améliorer son expérience client.

Intervenant :

Terez DUHAMEAU-KOLAROVICS, Directrice de la Relation Client et des modes de paiement, RAKUTEN



MARDI 29 MARS 2022

DE 11H15 À 12H05 - **SALLE D'ATELIERS 8**

SERENEO

Avec les robots Djiin, DPD France met le paquet pour aider ses clients et ses collaborateurs !

DPD s'appuie désormais sur la plateforme Djiin by Sereneo et ses robots front et back pour traiter les demandes entrantes et les litiges avec plus de rapidité et plus de pertinence. Des bots mis au service de l'humain qui apportent plus de satisfaction aux clients mais aussi aux collaborateurs.

Animateur :

Frédéric GODEFROY, Président, SERENEO

Intervenant :

Nathalie NAHMIAS, Directrice de la Relation Client, DPD



DE 11H15 À 12H05 - **SALLE D'ATELIERS 9**

DIABOLOCOM

De la scale-up au grand groupe, la téléphonie Cloud comme levier de croissance !

Découvrez comment Carrefour & papernest font de leur téléphonie un levier de croissance. Digitalisation de la relation client, valorisation des données, hausse de la productivité... Nathalie Pernes, Responsable Service VAD, Carrefour Voyages Quentin Pélabon, Directeur des Opérations, papernest

Animateur :

Vincent PLACER, CEO, COLORADO GROUPE

Intervenants :

Nathalie PERNES, Responsable Service VAD, CARREFOUR VOYAGES

Quentin PELABON, Directeur des Opérations, PAPERNEST



DE 11H15 À 12H05 - **SALLE D'ATELIERS 10**

RINGCENTRAL

L'urgence dans la relation client : savoir s'adapter et réagir immédiatement en temps de crise

Quand RingCentral et Sitel Group allient leurs forces pour réaliser l'impossible et déployer 20 000 conseillers en 2 mois.

Déploiement massif en un temps record Comment la collaboration entre deux leaders mondiaux de la relation client a été la clé de la réussite Communications collaboratives et relation client n'ont jamais été aussi interdépendants

Intervenants :

Julien RIO, AVP, International Marketing, RINGCENTRAL

Ana ATHAYDE, Chief CX Business Strategy & Partnerships, SITEL GROUP





MARDI 29 MARS 2022

DE 12H15 À 13H05 - **SALLE D'ATELIERS 7**

CARE EXPERIENCE par DOMPLUS GROUPE

De l'expérience agent à l'expérience usager

Contribution à la modernisation de la Fonction Publique Territoriale : comment, à partir d'un service d'accompagnement des agents, nous maintenons la performance de ceux-ci dans la relation avec l'utilisateur.

Exemple d'un cas d'usage développé avec la MNFCT, une mutuelle Macif, avec le service Mut présence plus pour les collectivités territoriales

Bruno DELPRAT, Directeur Développement et stratégie marchés de Domplus Groupe, animera cet atelier, accompagné de Félix GIGLIOTTI Directeur Général de la MNFCT



Animateurs :

Bruno DELPRAT, Directeur Développement et stratégie marchés, DOMPLUS GROUPE

Félix GIGLIOTTI, Directeur Général, MNFCT

DE 12H15 À 13H05 - **SALLE D'ATELIERS 8**

VIAVOO

SNCF Connect : le verbatim client mis à contribution

Au sein de SNCF Connect & Tech, la plateforme viavoo analyse quotidiennement plus de 30k verbatim clients de multiples sources (emails, enquêtes, appels retranscrits, stores mobile, réseaux sociaux, WhatsApp...). Grâce à son IA sémantique, viavoo restitue des insights clés pour améliorer en continu le parcours voyageur digital.



Animateur :

Christelle RONDET, Chief Customer Officer, VIAVOO

Intervenant :

Catherine JUIF, Responsable Satisfaction Client, SNCF CONNECT & TECH



MARDI 29 MARS 2022

DE 12H15 À 13H05 - **SALLE D'ATELIERS 9**

KIAMO

Transformation d'un Centre de Contacts sur la durée, avec Kiamo

Découvrez comment Kiamo accompagne le développement des activités de La Banque Postale Assurances depuis plus de 10 ans : croissance, adaptation aux usages métier et aux besoins des conseillers, nouveaux canaux, ...

Un partenariat pérenne illustré par ceux qui vivent la Relation Client au quotidien au sein du groupe La Banque Postale.

Animateur :

Arnaud CAVE, Directeur Marketing Kiamo, KIAMO

Intervenant :

Jean-Luc ESNAULT, Coordinateur Pilotage Centre Relation Client, LA BANQUE POSTALE ASSURANCES



DE 12H15 À 13H05 - **SALLE D'ATELIERS 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 de ses variables. Comment y parvenir ?

Durant cette conférence, nous vous partagerons :

Quelques bonnes pratiques pour faciliter l'activation de vos parcours client
Le point de convergence entre la Gestion de l'Information et l'Expérience Client
Comment les technologies et services de gestion de l'information transforment votre expérience client ?
Quelle solution pour quel besoin ?
Une démonstration solution de la suite OpenText Experience

En quelques mots, venez découvrir comment maximiser ses chances de délivrer des expériences omnicanales cohérentes et personnalisées tout au long du cycle de vie des clients.

Intervenants :

François-Xavier TOURNANT, Responsable Développement Commercial, TESSI

Olivier DOILLON, Senior Principal Solution Consultant Digital Experience Europe, OPENTEXT





MARDI 29 MARS 2022

DE 14H00 À 14H50 - **SALLE D'ATELIERS 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, Loïc Rousseau (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 :

Loïc ROUSSEAU, Directeur Général France et Europe du Sud, FRESHWORKS

DE 14H00 À 14H50 - **SALLE D'ATELIERS 8**

GENESYS

Tendances 2022 : Découvrir les nouveaux usages conversationnels et digitaux des clients

Comment évoluent les comportements de communication des clients auprès des marques en post-crise ?

Quelle approche omnicanale faut-il adopter face à ces changements ?

Web prédictif, bots, self-service, réseaux sociaux : où renforcer ses investissements ?



Intervenant :

Gilles TALBOT, Strategic Business Consulting Director, CONSULTANT



MARDI 29 MARS 2022

DE 14H00 À 14H50 - **SALLE D'ATELIERS 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 sublignée !

Intervenant :

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

DE 14H00 À 14H50 - **SALLE D'ATELIERS 10**

VERINT SYSTEMS SAS

Transformation digitale et évolution des méthodes de travail



Comment Sage a su transformer la crise sanitaire en opportunité en accélérant sa stratégie de digitalisation et en innovant ses méthodes de travail au quotidien
Sage a poursuivi sa transformation digitale et a su relever les challenges qui se sont présentés pendant cette période : méthode de management centré sur le collaborateur, digitalisation de ses interactions et excellence opérationnelle pour ses clients.

Intervenants :

Fabien BORRAS, Directeur Opérations Outils & Service, SAGE FRANCE

Franck ISSAN, Directeur de Comptes France, VERINT



MARDI 29 MARS 2022

DE 15H00 À 15H50 - SALLE D'ATELIERS 7

JEUDIMERCİ

DU PREMIER CONTACT À L'ONBOARDING, DÉCOUVREZ COMMENT FAIRE VIVRE UNE EXPÉRIENCE UNIQUE À VOS CLIENTS !

Lors de cet atelier, Julia Cames et Léonie de Verdelhan vous donneront des conseils concrets pour pimenter votre parcours client.

Leur stratégie ? Allier marketing physique et marketing automation. Deux jolis buzzwords qui sont en réalité de super stratégies permettant de créer une expérience client inoubliable.

L'objectif ? Attirer, convertir, fidéliser et engager vos cibles tout au long du processus. De votre premier contact avec un lead à son onboarding client, découvrez comment lui faire vivre l'expérience qu'il n'oubliera jamais ; et faites de lui, votre ambassadeur !

La formule magique ? L'humanisation des stratégies marketing grâce au juste équilibre entre online et offline, le tout... automatisé dans votre CRM !

Incroyable ? Mais vrai... Rendez-vous le 29 mars à 15h en SALLE D'ATELIERS 7 aux côtés de Léonie (CEO de JeudiMerçi) & Julia (Head of Marketing France chez Hubspot) pour en savoir plus.



Intervenants :

Léonie DE VERDELHAN, CEO, JEUDIMERCİ

Julia CAMES, Head of Marketing France, HUBSPOT

DE 15H00 À 15H50 - SALLE D'ATELIERS 8

CISCO

Orchestrez et enrichissez vos parcours client sur tous les canaux avec agilité !

Devenez proactifs, notifiez vos clients, incluez les assistants virtuels et intégrez vos systèmes (CRM, App..) dans vos parcours et ce sur tous les canaux !

Les partenaires Cisco présents sur le salon vous partagerons des exemples de réalisation client sur cette thématique avec un témoignage du groupe Sopra Steria sur la mise en place d'assistant virtuel vocal au sein de leurs parcours de helpdesk.

Venez nombreux !

Animateur :

Christian LALOY, Responsable ventes CX, CISCO

Intervenants :

David LEGRAND, Senior Product Consultant, BUCHER & SUTER

Stéphane SCHODER, Directeur Business Consulting, ACTIVEO





MARDI 29 MARS 2022

DE 15H00 À 15H50 - SALLE 9

BVA

OBSERVATOIRE BVA POUR L'ÉLECTION DU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE (ESFDA) - LES SERVICES CLIENT : COMMENT FAIRE VIVRE DES ÉMOTIONS À SES CLIENTS, MÊME À DISTANCE ?



Le rapprochement du retail physique et des services client à distance se confirme.

Les vendeurs en magasins accordent de plus en plus de leur temps à la relation client à distance, d'ailleurs dans le secteur bancaire les conseillers en agence y consacrent déjà plus de 50% de leur temps. Cette tendance, identifiée dès 2020 par l'Observatoire des Services Clients BVA pour l'Élection du Service Client de l'Année (ESFDA), s'annonce comme une vague de fond.

48% des Français, 69% des Espagnols et même 73% des Italiens envisagent de contacter de plus en plus les services clients à distance avant de se déplacer dans un point de vente physique.

Quoi qu'il en soit, délivrer une expérience réussie reste un challenge pour les entreprises : au niveau européen, près d'un client sur 4 se déclare insatisfait de la qualité de la relation client qu'il a vécu. Comment dépasser ce constat et proposer des expériences réussies ... et mémorables ? En effet, car c'est le souvenir positif que l'expérience laisse qui crée un engagement du client à l'égard de la marque. Et c'est l'émotion qui est la clé de cette mémorisation.

BVA propose un nouveau modèle basé sur les émotions, baptisé EPIC et directement inspiré des Sciences Comportementales.

Au cours de cet atelier, nous vous proposons une plongée dans l'univers émotionnel avec la participation de nos clients et partenaires, Citéo et Élu Service Client de l'Année qui ont éprouvé notre modèle EPIC pour rendre mémorable l'univers des services clients !

Animateurs :

Nathalie LÉAUTÉ, Directrice Générale de la CX Unit, BVA FRANCE

Ludovic NODIER, Fondateur, ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE

Intervenant :

Catherine BARUCQ, Responsable Pôle Etudes et Prospective - Direction Clients, CITEO

DE 15H00 À 15H50 - SALLE D'ATELIERS 10

KPAM

Ce que les champions de l'expérience client ont à nous apprendre.



Parmi les 800 modélisations d'expérience client réalisées par KPAM sur les 8 dernières années, des champions se dégagent ! Quels sont leurs dénominateurs communs ? Quels sont les critères clés qui font qu'une entreprise parvient à proposer une expérience client remarquable ?

Sur quoi ces champions portent-ils leurs efforts ?

Comment travaillent-ils autour de ce sujet ? Quelles méthodologies, quelles approches privilégient-ils ? KPAM les a accompagnés et vous propose de partager les enseignements tirés de ces expériences, les meilleures, celles qui suscitent l'enthousiasme et l'engagement chez leurs clients.

Animateur :

Laurent GARNIER, Co-fondateur, KPAM



MARDI 29 MARS 2022

DE 16H00 À 16H50 - **SALLE D'ATELIERS 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, ZHO FRANCE



DE 16H00 À 16H50 - **SALLE D'ATELIERS 8**

TWILIO

TABLE RONDE: SELF-CARE, HYBRIDATION, CONVERSATIONNEL - FAITES ÉVOLUER VOTRE PARCOURS CLIENT POUR CRÉER UNE EXPÉRIENCE (HYPER) PERSONNALISÉE

De nombreuses entreprises repensent aujourd'hui leur expérience client pour fidéliser et améliorer la satisfaction.

L'humanisation et la personnalisation du parcours sont de vrais challenges mais aussi des opportunités pour créer des relations durables. Le cœur d'une bonne stratégie digitale consiste aujourd'hui à communiquer de manière pertinente tout en étant adapté aux besoins individuels de chaque client.

Comment créer des interactions proactives qui correspondent aux aspirations des clients ? Comment construire un écosystème vertueux pour développer une expérience omnicanal et sans couture ?

Rejoignez-nous autour d'une table ronde avec nos clients, Pinpo, Quotatis et Concilio pour comprendre à travers de différents cas d'usage comment construire un parcours client à la hauteur des exigences du marché de demain: personnalisé, sans friction et innovant.

Intervenants :

Bruno BARBAGLI, Enterprise Strategic Account Executive, TWILIO

Quentin HAYOT, Lead Developer & System Administrator, CONCILIO

Laurence BENAMRAN, CEO & Co-founder, PINPO

Sandrine HIPPOLYTE, Director Product, Marketing & Customer Experience, QUOTATIS





MARDI 29 MARS 2022

DE 16H00 À 16H50 - **SALLE D'ATELIERS 9**

TALKR.ai

Les Assistants omnicanaux et vocaux au téléphone : véritable vecteur de la transformation de la Relation client et garant de la satisfaction client. Témoignages : Micropole, LVMH, Welco, Naval Group, TotalEnergies, AG2R La Mondiale, Chronopost.



Venez à la rencontre de l'équipe TALKR.ai: le spécialiste de la conversation.

Puisqu'il ne suffit pas de brancher du NLU/NLP sur le canal téléphonique, il ne suffit pas de faire de la transcription de la parole pour dire qu'on a un assistant vocal au téléphone.

Au-delà du canal téléphonique, offrez à vos clients une véritable expérience omnicanale automatisée.

La conversation, c'est un art. La conversation automatisée, c'est notre spécialité.

Animateur :

Katya LAINÉ, Co-founder & CEO, TALKR.AI

Intervenants :

Pascal LAINÉ, Co-founder & CTO, TALKR.AI

Jérôme MALZAC, Directeur Innovation, MICROPOLE

Patrice BONNE, Bot Designer, TALKR.AI

Rémy MALAVASI, CSO, WELCO

Tanguy VINCENT, Responsable Solutions Digitales & innovation Expérience Client, AG2R LA MONDIALE

DE 16H00 À 16H50 - **SALLE D'ATELIERS 10**

INFOBIP

Quels outils de Smart Messaging pour votre Centre de Contact en France comme à l'international ?



De la voix, à l'email, aux SMS en passant par les nouveaux canaux conversationnels (WhatsApp, Messenger, Viber, Instagram, etc) l'heure est à l'omnicanal et les marques doivent s'adapter aux particularités des marchés sur lesquels elles interviennent.

Comment créer des expériences fluides et personnalisées pour vos clients grâce à des outils intuitifs pour vos collaborateurs ? Retrouvez nos experts pour cet atelier et ressortez avec des best practices et des cas d'usage faciles et rapides à implémenter.

Intervenants :

Charlotte HELDERLE, Key Account Executive, INFOBIP

Sabrina MAMOUNI, Presales Engineer, INFOBIP



MERCREDI 30 MARS 2022

DE 09H15 À 10H05 - **SALLE D'ATELIERS 8**

EASIWARE

Expérience sans couture et relation client de proximité : le challenge du Service Client de Nature & Découvertes



Nous entrons dans une ère qui impose aux marques de faire évoluer l'idée d'expérience client vers une expérience plus citoyenne, qui combinerait fonctionnel et émotionnel. Le service client de la marque Nature & Découvertes a parfaitement compris ces enjeux et continue sa quête de l'omnicanalité et de proximité avec les consommateurs. A l'image des conseillers en magasin et en utilisant le logiciel easiware, l'enseigne souhaite renforcer la qualité de son Service Client à différents niveaux : meilleure connaissance des clients, conservation de la proximité avec ces derniers et performance dans le traitement du flux important de demandes.

Animateur :

Camille MOINET, Customer Success Manager, EASIWARE

Intervenant :

Hadrien BUSSETI, Responsable Satisfaction clients, NATURE & DÉCOUVERTES

DE 10H15 À 11H05 - **SALLE D'ATELIERS 7**

SATISFACTORY

Comment l'écoute client a permis à Belambra de doubler le nombre de sites ayant plus de 4/5 sur TripAdvisor ? Explication et témoignage.



Le secteur du tourisme fait cas d'école en termes d'écoute client. C'est aussi le secteur le plus avancé aujourd'hui sur les avis clients grâce aux sites d'avis dédiés au tourisme.

Grâce au dispositif d'écoute client mis en place par Satisfactory, qui associe enquêtes clients et avis en ligne, Belambra a pu proposer la meilleure expérience possible sur tout le parcours client doublant le nombre de sites avec une note supérieure à 4/5 sur TripAdvisor en 1 an et se hissant pour la 2e année consécutive dans le top 3 des enseignes préférées des Français.

Assistez à notre atelier pour découvrir les recettes du succès de Belambra, le client de Satisfactory client depuis 2018.

Animateur :

Bertrand CHRISTOPHE, Directeur commercial et associé, SATISFACTORY

Intervenant :

Nadège ROUSSELIN, Directrice Relation Client, BELAMBRA



MERCREDI 30 MARS 2022

DE 10H15 À 11H00 - **SALLE D'ATELIERS 8**

COMUNIK

Chat, Email, Website, Social, Téléphonie, ..Comment les transformer en une belle success story ?



Depuis plus de 15 ans, Comunik est un éditeur de solutions modernes autour de la téléphonie VoIP, la communication unifiée et la relation client. Nous accompagnons nos clients, à l'aide de nos solutions, pour maîtriser les canaux de communications avec leurs prospects et les transformer en clients heureux. Votre cible est partout, elle doit pouvoir vous contacter par Messenger, Facebook, par Email, à l'aide d'un formulaire, ou un WebChat, ou même par un appel téléphonique. Pendant 45mn nous allons répondre à 2 questions :

Comment être omniprésent, réactif et efficace dans cette forêt de canaux de communications ?

Comment suivre, gérer et transformer ces interactions en des opportunités de vente et de fidélisation

Intervenants:

Yassine TOUATI, CEO, COMUNIK CRM

Sofiene DJAIT, CTO, COMUNIK CRM

DE 10H15 À 11H05 - **SALLE D'ATELIERS 9**

VIADIALOG

L'intelligence artificielle (IA) vocale au service des centres de contact



Omnicanalité, IA vocale, SVI, Langage Naturel - Les technologies vocales sont omniprésentes dans l'essor des assistants vocaux et l'importance historique du canal de la voix représente une opportunité majeure de l'IA vocale pour l'amélioration de la relation client. Comment alors l'IA s'impose-t-elle dans les centres de contact et comment celle-ci participe à transformer les CRC en un véritable levier d'amélioration de la relation client ?

Animateurs :

Jean-David BENICHO, Président, VIADIALOG

Gil MONIN, Directeur Général Business, VIADIALOG

Ariane NABETH-HALBER, Directrice Pôle IA/Speech, VIADIALOG



MERCREDI 30 MARS 2022

DE 10H15 À 11H05 - **SALLE 10**

TWELVE CONSULTING

COMMENT METTRE L'EXPÉRIENCE COLLABORATEUR AU SERVICE DE LA SATISFACTION CLIENT ?

La satisfaction client a le vent en poupe et celle-ci induit une expérience optimale des collaborateurs. Pour la mesurer, la collecte d'informations est une première étape essentielle, insuffisante néanmoins si elle ne s'accompagne pas d'actions concrètes d'amélioration de l'expérience collaborateur et client. Lors de cette conférence, Skeepers, Lucca et Twelve consulting vont vous partager leur vision et des retours d'expérience pour prendre soin de vos collaborateurs et garantir une bonne expérience client.

Intervenants :

Christophe AMOUROUX, Président, TWELVE CONSULTING
Jérémy DACLINAT, Directeur Expérience Client, TWELVE CONSULTING
Hervé CEBULA, VP, SKEEPERS
Charles DE FRÉMINVILLE, DRH, LUCCA



DE 11H15 À 12H05 - **SALLE D'ATELIERS 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 :

Dominique DUQUENNOY, Directeur Accompagnement Client, BLUE PRISM

Intervenants :

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





MERCREDI 30 MARS 2022

DE 11H15 À 12H05 - **SALLE D'ATELIERS 8**

RINGCENTRAL

Couple humain-technologie : cassez les codes avant que vos clients vous quittent !

RingCentral

Retrouvez Nicolas Marcaud et Delfine Marcaud, ex-Assurone et co-fondateurs de l'insurtech Klian, pour échanger sur les bénéfices du couple humain-technologie dans la relation client :

La nécessité d'avoir une stratégie plus globale pour répondre aux besoins selfcare du clientLe client est double : la satisfaction du client final passe par celle du client interneLa technologie a besoin de l'humain et l'humain de la technologie : casser les codes avant qu'il ne soit trop tardExpérience client, technologie et parcours omnicanal : la bonne recette de Klian pour réussir

Animateur :

Grégoire BLOUET, Enterprise Account Executive Manager, RINGCENTRAL

Intervenants :

Nicolas MARCAUD, Chief Executive Officer, KLIAN

Delfine MARCAUD, Directrice Générale, KLIAN

DE 11H15 À 12H05 - **SALLE D'ATELIERS 9**

GENESYS

Stratégie efficace de Self-service : les bons leviers et outils pour construire un parcours cohérent

GENESYS

Depuis l'optimisation du portail web sur les recherches d'information, en passant par les échanges avec les bots jusqu'à l'engagement prédictif émis par un téléconseiller, découvrez les différentes phases pour construire une stratégie efficace d'automatisation à partir de l'intelligence artificielle.

Intervenants :

Romain JOURDY, SR solution consultant, GENESYS

Ponin SOR, SR Solution Consultant, GENESYS



MERCREDI 30 MARS 2022

DE 11H15 À 12H05 - **SALLE D'ATELIERS 10**

KPAM



La RSE à l'heure de l'Expérience : vos clients font bouger les lignes

L'attention en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) n'a jamais été aussi forte. La crise du Covid a encore accéléré ces attentes légitimes, tant sur les sujets environnementaux, sociaux que sociétaux. Les citoyens, vos clients, ne se contentent plus de discours et demandent des preuves concrètes de vos engagements. Dans ce contexte en pleine évolution :

Quelles sont les initiatives RSE des entreprises les plus visibles et vectrices d'engagement ? Quels sont les sujets qui retiennent l'intérêt des clients et qui comptent le plus pour eux ? A contrario, quels sont les manques ou les décalages qu'ils remarquent et qui leur font perdre confiance ?

Convaincus qu'il est temps de se pencher sur l'expérience pour rendre les stratégies RSE plus efficaces et perceptibles, nous avons interrogé plus de 2000 citoyens, représentatifs de la population française, afin de mesurer précisément leur ressenti et comprendre en profondeur les raisons des succès et les points de vigilance incontournables.

Animateurs :

Nathalie SIMMENAUER, Co-fondatrice, KPAM IMPACT

Laurent GARNIER, Co-fondateur, KPAM IMPACT

DE 12H15 À 13H05 - **SALLE D'ATELIERS 7**

EFFICY



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

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 :

Léa LABATUT, Responsable marketing, EFFICY



MERCREDI 30 MARS 2022

DE 12H15 À 13H05 - SALLE D'ATELIERS 8

ACADEMIE DU SERVICE



COMMENT ORANGE MET L'EXPÉRIENCE CLIENT DANS LA POCHE DE SES ÉQUIPES ?

Orange, un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde, a fait de l'expérience client un enjeu majeur de sa stratégie.

Comment déploient et managent-ils l'Expérience Client dans le quotidien de leurs équipes ? Quels outils leur permettent de réussir un changement aussi sensible que celui de l'Expérience Client ?

Pour répondre à ces questions, Orange a fait le choix de mettre en place Lookey, une web application simple et pratique pour accompagner les équipes sur le terrain vers l'excellence relationnelle grâce à l'observation et au feedback.

Cette initiative met le digital et l'expérience utilisateur dans la « poche » des collaborateurs pour qu'ils puissent faire vivre à leurs clients une expérience unique.

Intervenants :

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

Nadine LE BEGUEC, Directrice Accompagnement Managérial et Programmes Multimodaux d'Orange, ORANGE

Anne-Lise VALES, Chef de projets Formation et Culture Client, ORANGE

DE 12H15 À 13H05 - SALLE D'ATELIERS 9

ZAION



Comment La Banque Postale accélère sa transformation grâce à l'IA conversationnelle et émotionnelle ?

Découvrez la naissance et les supers-pouvoirs de Lucy, nouvelle collègue de La Banque Postale, dopée à l'intelligence artificielle. Lucy gère les pics d'appels liés aux consultations de soldes et aux opérations : épargne, assurance vie et compte courant. A travers le témoignage de La Banque Postale, découvrez comment l'IA conversationnelle améliore la relation client et accélère la transformation digitale.

Animateurs :

Thierry DE LAITRE, VP - Customer Success, ZAION

Jean-Louis DALIGAUX, Account Executive - International Business Developer, ZAION

Intervenants :

Maud ALLONNEAU, Responsable projets, LA BANQUE POSTALE

Karine TRICHEREAU, Chef de projet et conduite du changement, LA BANQUE POSTALE



MERCREDI 30 MARS 2022

DE 12H15 À 13H05 - SALLE D'ATELIERS 10

CARE EXPERIENCE par DOMPLUS GROUPE

Unir l'Humain et le digital pour faciliter le quotidien de vie de vos clients.

Autrefois un client faisait appel à son assurance qu'en cas de sinistre : le monde a bien changé !

Animateur :

Luc VIOT COSTER, Directeur Offre et Développement, DOMPLUS GROUPE



DE 14H00 À 14H50 - SALLE D'ATELIERS 7

RINGOVER

Téléphonie + CRM : le combo gagnant pour maximiser votre relation client

L'expérience client est au cœur de vos priorités, et le téléphone reste une valeur sûre pour une interaction plus humaine et authentique. Encore faut-il savoir offrir à son client un accueil téléphonique personnalisé et répondre efficacement à ses demandes...

Le couplage de votre CRM à votre solution de téléphonie vous fait non seulement gagner en productivité, mais également bénéficier de nombreux avantages :

D'une part, vos clients se sentent reconnus grâce à un accueil personnalisé et une communication plus fluide. D'autre part, au sein de l'entreprise, vous améliorez nettement votre collaboration et votre communication interne.

Appel en un clic depuis le CRM, remontée de fiches clients permettant d'identifier le contact de l'appel entrant, synchronisation des informations d'appels, transfert des appels ou encore enregistrement des conversations ou double écoute pour le coaching des équipes... La téléphonie intégrée à votre CRM offre une expérience utilisateur simple et intuitive, et nos experts vous donneront toutes leurs astuces lors de cet atelier.



DE 14H00 À 14H50 - SALLE D'ATELIERS 8

AXIALYS

Les fondamentaux du management et de la Relation Client, Confiance et Transparence

Aujourd'hui Président de TCH Advisory et Directeur de l'Institut National de la Relation Client, Thierry Chamouton a auparavant occupé le poste de Directeur des Relations Clients puis Sociales chez Canal +, celui de Directeur du Développement des Ressources Humaines au Groupe La Poste, puis celui de Directeur Général de la Fondation Positive Planet.

Thierry Chamouton revient lors de cette conférence sur les fondamentaux du management et de la Relation Client en abordant les thèmes de la confiance et de la transparence en entreprise.

Intervenant :

Thierry CHAMOUTON, Président, TCH ADVISORY





MERCREDI 30 MARS 2022

DE 14H00 À 14H50 - **SALLE D'ATELIERS 9**

INBENTA

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



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 Béatrice Carcel, Directrice de la relation client digitale 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.

DE 14H00 À 14H50 - **SALLE D'ATELIERS 10**

USU

Pourquoi Nespresso mise sur le knowledge management pour augmenter la satisfaction client et gagne !



Patrizia Ledermann-Gerosa, spécialiste du support d'entreprise chez Nespresso Deutschland, revient avec Eléonore Varet, CEO d'USU en France, sur le chemin parcouru par le leader du café en capsule en termes de qualité de service et de satisfaction client. Découvrez comment des call centers aux boutiques, les outils de knowledge management et chatbot d'USU ont permis aux employés et agents de cette entreprise de renommée mondiale, d'avoir accès en temps réel à toutes les informations, tous supports confondus, depuis une source unique de connaissances pour améliorer l'expérience clients.

Intervenants :

Patrizia LEDERMANN-GEROSA, Enterprise Support Specialist, NESPRESSO DEUTSCHLAND GMBH
Eléonore VARET, Président, USU



MERCREDI 30 MARS 2022

DE 15H00 À 15H50 - SALLE D'ATELIERS 7

AKIO

Intégration CCaaS et UCaaS : décloisonner l'Entreprise pour un Service Client augmenté et une Satisfaction Client maximale



Présentation et Live Démo d'Akio.cx, la plateforme omnicanale intégrant Akio Unified (CCaaS - Call Center as a Service), Akio TWS (softphone collaboratif UCaaS - Unified Communications as a Service), et Akio Insights (Voix du Client et e-Réputation) : Intelligence Artificielle, analyse de verbatims et travail collaboratif au service de la satisfaction client.

Autrefois Centre d'Appels dédié, puis Centre de Contacts Omnicanal, le Service Client doit aujourd'hui faire face à des demandes de plus en plus complexes, qui lui parviennent par des canaux de plus en plus variés : pour continuer à y répondre de façon efficace, il doit disposer d'outils lui permettant bien sûr de traiter les demandes omnicanales dans une interface unique et fluide, mais aussi :

- d'augmenter en temps réel sa connaissance du client ;
- d'accélérer par l'Intelligence Artificielle la recherche de la réponse la plus pertinente ;
- et de décloisonner le Service Client en facilitant «l'appel à un ami» grâce à des outils collaboratifs : le conseiller peut ainsi faire appel en temps réel à des experts appartenant à d'autres services de l'Entreprise, et fournir à son client une réponse plus précise et de meilleure qualité.

L'intégration CCaaS et UCaaS est une tendance forte du marché : pour en voir concrètement les bénéfices, rendez-vous sur l'atelier AKIO avec la visite guidée d'une plateforme qui réunit le meilleur des deux mondes.

Intervenants :

Marc CHARTIER, Responsable Ventes Indirectes & Akio TWS, AKIO

Loïc CASTAING, Ingénieur Avant-Vente, AKIO

DE 15H00 À 15H50 - SALLE D'ATELIERS 8

LE SPHINX

Comment diffuser la culture usager pour engager une démarche d'amélioration continue : témoignage de la Ville de Paris



Du signalement d'incidents par les usagers à l'enquête post évènement liée à une démarche administrative, la Mairie de Paris a depuis de nombreuses années fait le choix d'être à l'écoute de ses administrés pour mieux les satisfaire. Comment organiser une collecte efficace des feedback et analyser l'ensemble des flux d'informations ? Comment retracer les parcours usager pour partager les retours d'expérience ? Comment identifier les points d'achoppement et d'enchantement pour viser l'excellence relationnelle ? Retour d'expérience et partage des bonnes pratiques avec Peggy Buhagiar, cheffe du pôle Etudes de la Ville de Paris.

Animateur :

Boris MOSCAROLA, Directeur associé, LE SPHINX

Intervenant :

Peggy BUHAGIAR, Cheffe de Pôle Etudes, VILLE DE PARIS



MERCREDI 30 MARS 2022

DE 15H00 À 15H50 - SALLE D'ATELIERS 9

ZENDESK

Comment faire de la relation client un vecteur de croissance

Les entreprises commencent à percevoir le ROI potentiel du service client... mais il reste encore beaucoup à faire.

Une expérience client d'exception permet d'améliorer vos résultats, d'attirer de nouveaux clients, de retenir plus efficacement votre clientèle et d'augmenter le panier moyen.

Découvrez comment relever les défis de cette année et exploiter le potentiel de votre service client, avec le témoignage et retour d'expérience de SDA, Société de Distribution Aéroportuaire fondée par Lagardère Travel Retail et Aéroports de Paris et qui distribue notamment via l'enseigne Buy Paris Duty Free.

Animateur :

Sophie PIETREMONT, Directrice Marketing Europe du Sud, ZENDESK

Intervenants :

Sassia TAYEB, Responsable du Parcours Omnicanal, SDA - J.V. PARIS AÉROPORT ET LAGARDÈRE TRAVEL RETAIL
Sophie PORTAIS, Directrice de la Satisfaction Client, SDA - J.V. PARIS AÉROPORT ET LAGARDÈRE TRAVEL RETAIL



DE 15H00 À 15H50 - SALLE D'ATELIERS 10

AIRCALL

Remettre l'humain au coeur de l'expérience client : Témoignages

Vos clients expriment des besoins plus complexes et sont particulièrement exigeants par rapport à la qualité de service ainsi qu'à sa personnalisation. Lors de ce workshop, nous mettrons en avant les différents enjeux pour créer une expérience client différenciante et ainsi faciliter l'acquisition et la fidélisation :

La dimension humaine, primordiale aux yeux des clients et consommateurs L'optimisation de votre parcours client, un enjeu toujours d'actualité Une organisation agile de la relation client





MERCREDI 30 MARS 2022

DE 16H00 À 16H50 - **SALLE D'ATELIERS 9**

TWILIO

De l'expérience collaborateur à l'expérience client : comment Teleperformance et Twilio mettent l'humain au coeur de la technologie



Le Covid-19 a transformé notre quotidien : en peu de temps, nous sommes passés d'une présence sur nos lieux de travail, au travail à distance. Nous avons tous basculé dans un monde hybride où numérique et physique se côtoient en permanence. En parallèle, les consommateurs et usagers ont rapidement développé de nouvelles habitudes et nécessitent aujourd'hui un engagement personnalisé, instantané et efficace : depuis le début de la pandémie, les entreprises françaises ont activé en moyenne 4 nouveaux canaux de communication numériques pour alimenter la conversation avec leurs clients et leur permettre de garder le lien avec leurs équipes.

Les entreprises se trouvent donc face à des nouveaux défis pour relever les attentes des consommateurs : gagner en agilité, attirer les talents, et s'appuyer sur leur données pour acquérir et fidéliser leurs clients. Rejoignez-nous dans cette session pour découvrir le partenariat stratégique entre Teleperformance et Twilio qui regroupent une nouvelle approche de l'expérience client, l'utilisation de la donnée, et le talent humain pour aider les entreprises à répondre aux nouvelles attentes des consommateurs dans un monde hybride.

Animateur :

Sébastien LEGROS, Directeur des Solutions Digitales, TELEPERFORMANCE

Intervenant :

Bruno BARBAGLI, Enterprise Strategic Account Executive, TWILIO

DE 16H00 À 16H50 - **SALLE D'ATELIERS 10**

CRITIZR





MERCREDI 30 MARS 2022

DE 17H00 À 17H50 - **SALLE D'ATELIERS 9**

SUGARCRM

Retour d'expérience : Look Cycle relève le défi de l'expérience client avec SugarCRM



Découvrez comment Look Cycle, fabricant de vélos historiquement distribués en BtoB, parvient aujourd'hui à délivrer une expérience client optimale tant en BtoB qu'en BtoC. Yannick Hermant, responsable de la transformation digitale, reviendra sur le déploiement progressif de la plateforme d'expérience client de Look Cycle, avec l'accompagnement de SugarCRM.

Animateur :

Stéphane CALIMODIO, Directeur général, SYNOLIA

Intervenant :

Yannick HERMANT, Responsable de la transformation digitale, LOOK CYCLE



JEUDI 31 MARS 2022

DE 10H15 À 11H05 - SALLE D'ATELIERS 7

VOCALCOM

CCaaS et CRM : Concurrence ou complémentarité ? Comment obtenir le meilleur des 2 mondes ?



Animateur :

Martine FUXA, Rédactrice en chef, RELATION CLIENT MAGAZINE

DE 10H15 À 11H05 - SALLE D'ATELIERS 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. Objectifs : simplifier et harmoniser.

Pourquoi le Groupe Thalgo a-t-il choisi la solution ceBox ?

Comment le Groupe Thalgo a-t-il déployé la solution ceBox ?

Les laboratoires Thalgo optimisent la gestion de leur parc informatique avec ceBox avec quels résultats ?

La principale problématique rencontrée par Les laboratoires Thalgo était l'obsolescence de leurs postes de travail. «Nous avons 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.

Découvrez la success story

Comment le monde la beauté marine opte pour la virtualisation très particulière de ceBox !

Animateur :

Anne THEBAUT, Responsable Marketing, WISPER

Intervenant :

Gabriel DIEGO, DSI Groupe, THALGO



JEUDI 31 MARS 2022

DE 10H15 À 11H05 - SALLE D'ATELIERS 9

KIAMO

Repenser la Relation Citoyen en centre de contacts

Omnicanalité, personnalisation, expérience collaborateur : la Relation Citoyen fait face à de nouveaux enjeux.

Comment actionner les bons leviers ? Quelle nouvelle dimension donner aux échanges avec les citoyens ?

A partir du témoignage du Conseil Départemental du Val de Marne, Kiamo et son partenaire intégrateur Foliatteam vous apportent quelques clés de succès.

Animateur :

Paule-Amée VAL-CHENAUD, Responsable Marché, KIAMO

Intervenants :

Nicolas JACQUEY, DGA, FOLIATEAM

Véronique LEBAUD, Responsable Adjointe, CONSEIL DÉPARTEMENTAL DU VAL DE MARNE

DE 10H15 À 11H05 - SALLE D'ATELIERS 10

ORTHODIDACTE ET MAJOREL

Comment fiabiliser la qualité des écrits des conseillers clientèle pour agir sur l'expérience client ?

Courrier, e-mail, tchat, réseaux sociaux sont autant de canaux pour lesquels des qualités rédactionnelles sont exigées.

Lors de cet atelier avec Augustin Célerier, Responsable formation opérationnelle chez Majorel, nous aborderons l'importance de garantir l'image de marque des clients partenaires et celle d'offrir une qualité de prestation premium à travers chaque écrit sortant.

Au-delà de la rapidité de traitement, de la pertinence de la solution apportée, la qualité de la réponse écrite est fondamentale. Être efficace en faisant des phrases courtes, aller à l'essentiel, exprimer de la considération au client pour véhiculer une image positive ; voilà des compétences centrales dans les métiers de la relation client. Venez découvrir comment Majorel accompagne ses collaborateurs dans la maîtrise de ces compétences !

Animateur :

Laurence TAIX, Responsable commerciale Pôle Entreprises, EDUCLEVER

Intervenant :

Augustin CÉLERIER, Responsable formation opérationnelle, MAJOREL



JEUDI 31 MARS 2022

DE 11H15 À 12H05 - SALLE D'ATELIERS 7

SERRANT CONSULTING

Les 3 temps pour développer la Culture Client de votre organisation

L'expérience client est au cœur de toutes les préoccupations et sa réussite est inévitablement conditionnée par les équipes qui la délivrent. Celles-ci doivent être orientées client et développer un esprit de service fidélisant. Pour que cette « customer centricity » ne se limite pas à une déclaration d'intention, l'entreprise BtoB ou BtoC doit développer sa propre signature relationnelle portée par une culture client claire, structurée et partagée.

Pour découvrir la méthodologie de création et de mise en place de votre culture client personnalisée, nous vous invitons à cet atelier qui abordera les sujets suivants :

La place de la culture client au sein de l'iceberg de la Performance Client®
Les 3 temps pour une mise en place efficace et pérenne
L'outil TOPS Scan CX de diagnostic de votre orientation Client
Des exemples concrets de déploiements réussis avec les méthodologies utilisées

Intervenant :

Didier SERRANT, Directeur, SERRANT CONSULTING



DE 11H15 À 12H05 - SALLE D'ATELIERS 8

VOCAZA

Mesure et management de l'expérience client : quelle stratégie pour 2022 ?

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 est 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, GEODIS Distribution & Express et une entreprise de prévoyance témoigneront et échangeront avec vous leurs bonnes pratiques sur ce sujet.

Animateur :

Johann DURANTON, Directeur Commercial, VOCAZA

Intervenant :

Julien TOUET, Chef de Projets Pôle Marketing Produit, GEODIS DISTRIBUTION & EXPRESS





JEUDI 31 MARS 2022

DE 11H15 À 12H05 - SALLE D'ATELIERS 10

GENESYS

Transformer votre téléconseiller en super héros de l'expérience client !

Avec l'impact du télétravail et le climat sanitaire, les téléconseillers portent un autre regard sur leurs métiers : besoin de partager des valeurs sociales, d'être reconnu, recherche d'empathie avec les clients.

Cette expérience a chamboulé le quotidien 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. Découvrez lors de cette séance comment les impliquer, les motiver et les aider avec des outils adaptés à ses nouveaux challenges managériaux : assistant personnel automatisé, suivi omnicanal des interactions, accès à la données client, gamification)

Animateurs :

Boubacar DIALLO, SR Solution consultant, GENESYS

Yassine TAHRI, Solution consultant, GENESYS



DE 12H15 À 13H05 - SALLE D'ATELIERS 7

SP2C

Le mixte parfait entre interaction humaine et digitale

RPA, mail automation, speech analytics... les innovations technologiques démultiplient les capacités d'action de l'être humain, ce sont de formidables outils capables de rendre un grand nombre de services aux humains et aux entreprises – automatisation de tâches, recommandation de contenu, reconnaissance vocale... – dont le développement va s'accélérer et les applications se multiplier. Devancer les attentes du client est l'enjeu de l'expérience client que doit offrir une Marque, aujourd'hui. Et les outsourcing allient depuis longtemps la dimension humaine à la technologie afin de proposer des parcours client exceptionnels.

Cela se traduit par une évolution importante du métier de conseiller client : ambassadeur de la Marque, il échange avec le consommateur pour apporter écoute et empathie, avec le support des outils digitaux.

Quelques réponses seront présentées à la question : comment tirer parti des dernières innovations technologiques pour les experts de la Relation Client ?

Animateur :

Caroline ADAM, Secrétaire Générale, SP2C

Intervenants :

Ludovic PUYGRENIER, Directeur du Développement Commercial, ARMATIS BUSINESS CONSULTING

Frédéric DONATI, PDG, COMDATA DIGITAL FRANCE

Jerome DURON, Directeur du développement et référent banque & assurance, MAJOREL

Dirk VAN LEEUWEN, Directeur Général, WEBHELP FRANCE





JEUDI 31 MARS 2022

DE 12H15 À 13H05 - **SALLE D'ATELIERS 8**

LA POSTE SOLUTIONS BUSINESS

Pour votre relation client, passez au ROI²

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



DE 12H15 À 13H05 - **SALLE D'ATELIERS 9**

ACADEMIE DU SERVICE

Mesurer la Symétrie des Attentions au sein votre organisation : retour d'expérience de Cofidis

A travers le témoignage de Thibault DEUDON, Chef de Service Fidélisation Multicanal chez Cofidis, venez découvrir comment Cofidis mesure la Symétrie des Attentions, valorise l'excellence de ses résultats avec le label « Equipe heureuse, Clients heureux » et challenge sa stratégie d'expérience client & collaborateur avec l'Index ESG de la Symétrie des Attentions.

Intervenants :

Stanislas CONSEILLER, Directeur Associé, ACADÉMIE DU SERVICE

Thibault DEUDON, Chef de Service Fidélisation Multicanal, COFIDIS





MARDI 29 MARS 2022 AGORA STRATÉGIE CLIENTS

DE 10H15 À 10H45 - SELLSY

Comment faire de la donnée client un avantage concurrentiel ?

Une gestion optimisée des informations prospects et clients a une action directe sur la croissance de l'entreprise : à la fois en automatisant le travail des commerciaux, leur permettant de se concentrer sur des tâches à forte valeur ajoutée, mais aussi en améliorant l'expérience client et en construisant ainsi, une relation pérenne.

- > Prospection : ne plus perdre aucune opportunité grâce à la digitalisation
- Centraliser la donnée et faciliter son accès au sein de l'ensemble de l'entreprise
- avoir une vision globale du client en temps réel et n'importe où
- gagner du temps et augmenter la productivité des équipes commerciales
- > Relation Client : capitaliser sur l'existant avec une plateforme tout-en-un
- Améliorer sa connaissance client et être plus pertinent
- Anticiper les demandes et besoins clients
- Accroître la satisfaction et l'expérience client de manière générale



Animateurs :

Benoit BETTON, Head of New Business, SELLSY

Quentin BERTREM, Head of Customer Success, SELLSY

DE 11H00 À 11H30 - VERINT SYSTEMS SAS

Les défis actuels dans les Centres de Relation Clients

Le monde du travail a changé. Télétravail, horaires aménagés, multiplicité des canaux, les entreprises se dotent d'outils pour mieux planifier leurs activités. Rencontrez nos experts et découvrez comment Orange Business Services et Verint peuvent vous accompagner dans le pilotage de votre centre de relation clients.

Adaptez les préférences horaires de vos collaborateurs à vos plannings Planifiez les activités de vos collaborateurs en fonction de leur présence sur site ou à distance

Modifiez en temps réel les plannings en fonction des aléas Orientez les flux en fonction des canaux maîtrisés par vos collaborateurs et disponibles à distance

Sécurisez les accès de vos travailleurs à distance



Intervenants :

Marie ZIMMERMANN, Pre Sales Consultante France, VERINT SYSTEMS SAS

Inès TADJER, Ingénieur avant vente, ORANGE BUSINESS SERVICES



MARDI 29 MARS 2022 AGORA ORANGE

DE 11H45 À 12H15 - NICE



DE 12H30 À 13H00 - DialOnce

Comment Darty parvient à améliorer sa joignabilité tout en réduisant ses coûts de traitement?

Durant cet atelier, Fabrice BERARD en charge des Opérations Relation Client à Distance chez Darty partagera son retour d'expérience sur l'utilisation de la plateforme d'orchestration omnicanale des parcours DialOnce. Il reviendra sur le succès de cette collaboration, ainsi que sur les bénéfices constatés et les perspectives à venir. Venez nombreux !

Animateur :

Adrien LESAGE, Directeur Commercial Associé, DIALONCE

Intervenant :

Fabrice BERARD, En Charge des Opérations Relation Client à Distance, DARTY



DE 14H00 À 14H30 - PINPO

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





MARDI 29 MARS 2022 AGORA ORANGE

DE 14H45 À 15H15 - GOLEM.AI

Automatisation de la relation client par l'IA, un ROI assuré ?

Chaque jour, 1,4 milliards d'emails sont envoyés en France soit en moyenne 33 mails par utilisateur et par jour. C'est ainsi le premier canal utilisé pour les messages entrants en entreprise. Comment alors traiter l'ensemble du flux entrants pour améliorer votre First Contact Resolution Rate (FCR) ? Comment catégoriser leurs contenus et analyser leurs documents pour répondre plus rapidement et impacter positivement votre Durée moyenne de traitement (DMT) ? Découvrez comment avec l'intelligence artificielle de Golem.ai, il est possible d'analyser l'ensemble des messages entrants, de les router en fonction de catégories propres aux utilisateurs et comment répondre automatiquement aux émetteurs grâce à une réponse automatique et personnalisable.



Intervenant :

Thomas SOLIGNAC, CEO et co-Fondateur, GOLEM.AI

DE 15H30 À 16H00 - ALTA VOCE

Comment Webhelp augmente sa performance grâce aux dernières avancées en technologie vocale

François-Régis Leclercq et Charline Auboiron, à la Direction du Département Innovation chez Webhelp, partageront leur retour d'expérience sur l'utilisation d'Alta Call, le premier logiciel d'augmentation vocale qui améliore la satisfaction client et les performances commerciales. Découvrez comment révéler le potentiel de chaque voix.



Animateur :

Nicolas MARTINOIS, CEO, ALTA VOCE

Intervenants :

François-Régis LECLERCQ, CTO Adjoint, WEBHELP

Charline AUBOIROUX, Customer Success Manager, WEBHELP

DE 16H15 À 16H45 - NICE





MERCREDI 30 MARS 2022 AGORA ORANGE

DE 10H15 À 10H45 - NICE



DE 11H45 À 12H15 - WIZVILLE

Comment faire de vos collaborateurs les champions de l'expérience client ?

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 œil sur les avis clients spontanés...mais aussi sur vos concurrents !

Animateur :

Aude DU RUSQUEC, Directrice du CSM, WIZVILLE



DE 14H00 À 14H30 - DIDOMI

Préférences utilisateurs : comment tirer profit de la raréfaction des données ?

Le constat est sans appel : les données se raréfient, diminuant notre connaissance client et l'efficacité des campagnes marketing. Ce phénomène est justifié par de nombreux facteurs, tels que l'environnement légal qui se complexifie et des utilisateurs de plus en plus méfiants.

Quelles sont les meilleures pratiques pour proposer des expériences personnalisées à vos clients et optimiser votre ROI dans ces conditions ?

Animateur :

François VEYRAT, Responsable commercial, DIDOMI





MERCREDI 30 MARS 2022 AGORA ORANGE

DE 15H30 À 16H00 - VERINT SYSTEMS SAS

L'automatisation du processus qualité : expérience client et performance agent découplées



L'automatisation du processus qualité : expérience client et performance agent découplées
80 % des clients à travers le monde affirment que l'expérience client est un facteur déterminant dans le choix de leurs fournisseurs de services....cependant, la plupart des centres de contact analysent moins d'1 %des interactions avec les clients

*L'engagement à l'ère de la disponibilité permanente - Une étude réalisée par Verint®

L'amélioration de la satisfaction client, la réduction des risques et la valorisation des compétences sont les bénéfices immédiatement mesurables dans le cadre de la mise en place d'un projet AQM.

Lors de cet atelier, découvrez :

- La puissance du module AQM (Automated Quality Management) de Verint qui permet d'automatiser l'ensemble du processus qualité de votre centre de contacts et d'évaluer jusqu'à 100% des interactions téléphoniques.
- Comment améliorer la qualité des interactions client/agent et mieux coller aux procédures
- Comment identifier les besoins en formation et en accompagnement pour renforcer l'efficacité opérationnelle

Intervenants :

Dhestio BOA-GUEHE, Consultant Avant Vente Senior EMEA, VERINT SYSTEMS SAS

Stéphane SCHODER, Directeur Business Consulting, ACTIVEO



MERCREDI 30 MARS 2022 AGORA ORANGE

DE 16H15 À 16H45 - NICE

ANALYTICS AUGMENTÉ : AU SERVICE DE LA PERFORMANCE DE LA RELATION CLIENTS



Pour mesurer et améliorer la performance de votre Relation Client, il faut non seulement pouvoir disposer des bons indicateurs (de manière industrielle et exhaustive), mais aussi acter les bons plans d'actions et pouvoir suivre leur mise en place.

Le socle de cette performance ? La data.

Mais l'explosion du digital rebat totalement les cartes de l'analyse et la gestion de la data : multiplicité des canaux, besoin d'hyper-personnalisation, besoin d'instantanéité. Alors comment rester performant dans un contexte où le client est de plus en plus exigeant et volatil ?

Au programme de cet atelier :

Tendance : l'Analytics, une discipline d'entreprise sous-exploitée en France

Zoom sur les modèles des pays anglosaxons, boostés par l'Intelligence Artificielle, qui leur permettent d'exploiter proactivement ce volume exponentiel de data

Enjeux : l'Analytics comme facteur clé de différenciation ?

A l'ère du tout accessible, comment l'Analytics peut répondre à cet enjeu crucial : offrir une expérience omnicanale, acquérir et fidéliser ses clients, optimiser son modèle opérationnel, motiver ses employés, redynamiser ses processus historiques de la Relation Clients (Voix Du Client, Suivi de la Performance, Gestion Qualité)

Cas d'usages concrets de l'Analytics des Interactions pour :

Améliorer votre satisfaction client
Améliorer votre performance commerciale
Automatiser votre dispositif de gestion qualité

Animateur :

Stephan ROUILLON, Sales Manager Customer Engagement Analytics, NICE

Intervenants :

Sayah CHENNOUFI, Associate Partner, Head of Marketing, Sales & Customer Experience, SIA PARTNERS

Raphael GOUREVITCH, Consulting Manager, SIA PARTNERS



JEUDI 31 MARS 2022 AGORA ORANGE

DE 10H15 À 10H45 - R3MSCORE

Mesurez l'activation émotionnelle de vos clients

R3MSCORE est une solution SaaS qui vous permet de mesurer la réaction émotionnelle de vos clients ou de vos collaborateurs face à une expérience, en posant 1 seule question : « Spontanément, dites-moi 3 mots... ». Nos algorithmes délivrent un score d'activation émotionnelle, sans pareil pour mesurer la satisfaction ou prédire les prises de décision.



Intervenants :

François ABIVEN, CEO - Cofounder, R3MSCORE

Xavier FACQ, CTO, R3MSCORE

11H00 - 11H30 - MAYDAY

Base de connaissance intelligente : booster les performances du service client et l'expérience collaborateur

Après l'ère des outils de contact (ticketing, téléphonie, chat, bot...), nous sommes désormais entrés dans l'ère de la connaissance !

De nombreuses entreprises ont d'ores et déjà compris que pour améliorer encore la productivité (temps de traitement), la qualité des interactions et la satisfaction client, une stratégie de gestion des connaissances (knowledge management) était essentielle.

Découvrez comment une solution de base de connaissance intelligente, intégrée à l'ensemble des canaux de contact et disponible en selfcare, permet de booster l'expérience collaborateur et client, et in fine les performances de la Relation Client.

- Zoom sur le Knowledge Management dans la Relation Client
- Présentation de Mayday
- Cas d'usage clients concrets



Animateur :

Damien POPOTE, Président, MAYDAY