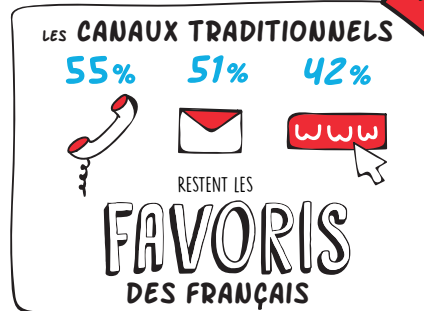
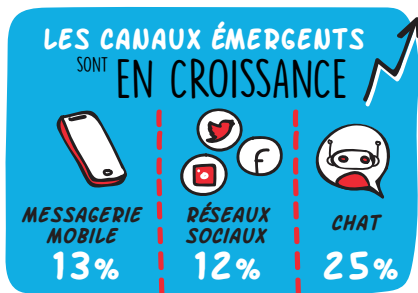


UN CLIENT DE + EN + OMNICANAL

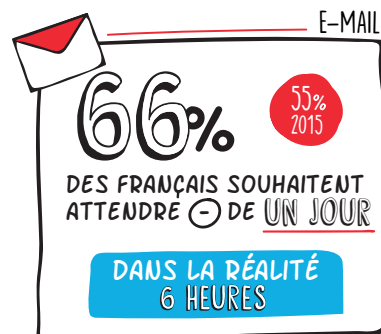
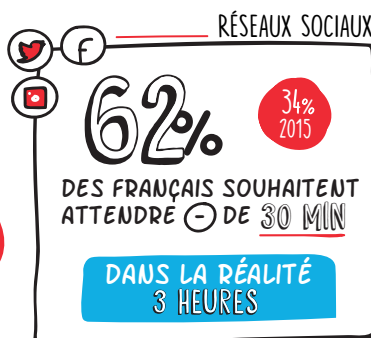


MULTIPLICATION DES CANAUX = 2 INSATISFACTIONS MAJEURES

- DEVOIR RÉPÉTER PLUSIEURS FOIS SA QUESTION POUR ÊTRE COMPRIS
- DEVOIR PASSER PAR UN AUTRE CANAL POUR RÉSOUDRE SON PROBLÈME

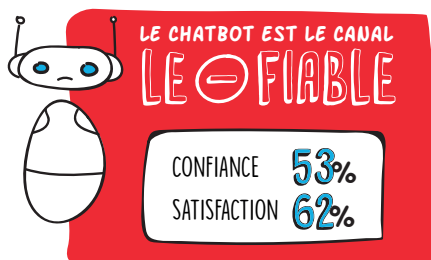
DÉFI 1 PROPOSER AUX CLIENTS UNE EXPÉRIENCE FLUIDE ENTRE LES DIFFÉRENTS POINTS DE CONTACT

LES FRANÇAIS DE + EN + IMPATIENTS



DÉFI 2 METTRE LE TURBO SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX ET LE TÉLÉPHONE

LE CHATBOT, UNE RÉPONSE À CETTE DEMANDE D'IMMÉDIÉTÉ ?



LES FRANÇAIS ONT UNE CONFIANCE ÉLEVÉE (=PLUS DE 80%) DANS LES CANAUX TRADITIONNELLS



DÉFI 3 ARRIVER À COMBINER CANAUX INNOVANTS, RAPIDITÉ ET CONFIANCE