



DREAM'S TELECOM

Laboratoire d'expérience client

OSEZ LE TEST OPTIQUE

Multicanal ? Omnicanal ?

Chat ? Mail ? Courrier ? Réseau Sociaux ?

Parcours client ? Web to Shop ?

Uberisation ? Rifkinisation ? Digitalisation ?

CRM ? CTI ?

Mediablending ? Outbound marketing ?

VOIP ? RTC ? IOT ?

Big Data ? Small Data ?

Monitoring ? Coaching ? Ecoute indiscrete ? Management 360° ? Symétrie des attentions ? Symétrie des Intentions ?

Workflow management ? Workforce management ?

BPO ? Outsourcing ? Offshoring ?

QS ? FCR ? NPS ? IR ?

Taux de rétention ? Panier moyen ? Crosselling ? ROI ?

Clients



LES CLEFS DU SUCCES SONT ELLES RESERVÉES AUX GRANDES ENTREPRISES B/C?

- Le multicanal seulement à la portée des Grandes Entreprises ou le retail ?
- Les outils de CRM et de communications sont-ils aujourd’hui accessibles et incontournables pour les PME et les entreprises B2B ?
- L’accompagnement des managers et des équipes est-il réservé aux grandes entreprises ?
- Tous les maillons de la « chaîne humaine multicanale » sont-ils centrés sur le succès commercial et la satisfaction client en continue ?
- Le Big Data et l’analyse de la Satisfaction clients sont-ils réservés aux grandes entreprises ou au B to C ?
- L’outsourcing est-il réservé aux grandes entreprises ?



LES ACTEURS DU MULTICANAL...



Les Dépenses Informatiques



Le Dirigeant devant le multicanal



Le client finit toujours par avoir raison



La DSI devant le multicanal



C'EST CLAIR POUR TOUT LE MONDE?

Le consultant multicanal

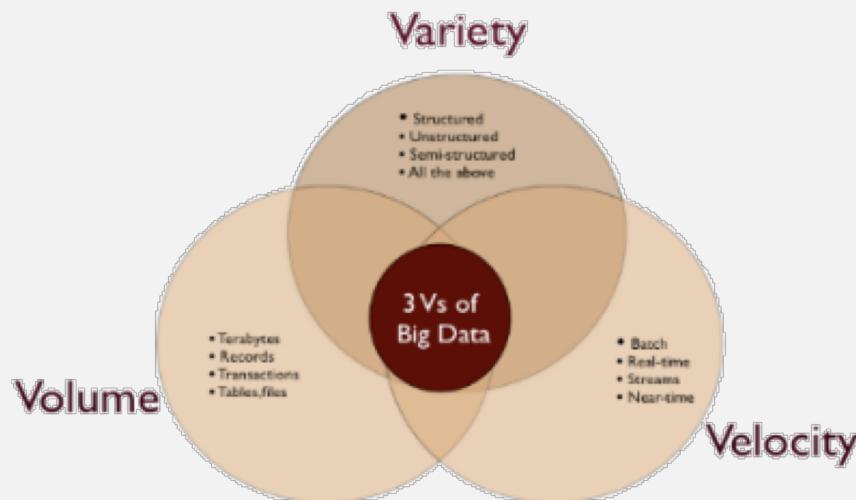


Le équipes devant le multicanal

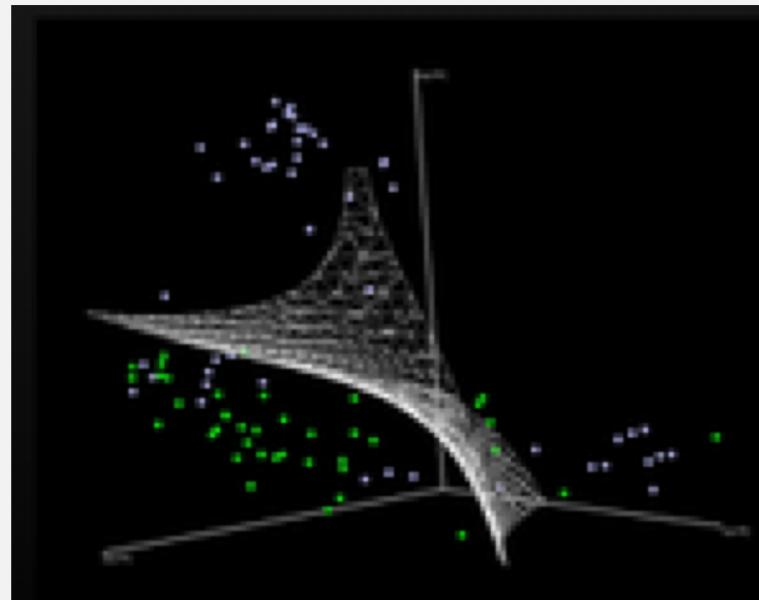
UN EXEMPLE D'IDEES RECUES: LE BIG DATA POUR LES BIGS ENTREPRISES ?

Au moins 2 des 3 « V » ...

- Volume,
- Vitesse,
- Variété
- (Visualisation, Véracité, ...)



➤ Ou une approche « OV » :



EXEMPLES

- Améliorer des process existants (marketing, production, RH, comptabilité, management commercial ...)

Prédire : business as usual, en plus ciblé (client le plus intéressé, le dossier frauduleux, ...)

Expliquer : comprendre le monde pour le changer (pourquoi un client résilie, développe plus de valeur, ...)

Faire le lien entre les données de satisfaction et les données opérationnelles ?

Identifier les clients sur le départ

Scorer la transformation des ventes

Diagnostiquer le processus de vente des réseaux commerciaux

...



LES OFFRES DE DREAM'S TELECOM: ACCOMPAGNEMENT ET SERVICE

DREAM'S COST KILLING

- Réduction des coûts
- Optimisation des organisations et des compétences multicanales

DREAM'S DESK des PME et du B to B :

Recherche de Solution CRM GRC clients de bout en bout
Recherche de solution

DREAM'S BIG Data et Satisfaction Client de la PME et du B to B

Small et big data,
Satisfaction client et parcours client

Dream's Outsourcing:

- Recherche et sélection des Contact Centers entrants- sortant – BPO
- Co-pilotages des prestataires.

DREAM'S MONITORING 360° des PME et du B to B :

- **Solution de Pilotage des managers et collaborateurs**
- Accompagnement et formation

