DataValue®
CONSULTING

DIGITAL

DE L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR
À LA PERSONNALISATION ET À L'ANTICIPATION !

ÉDITO

Abdelaziz Joudar
Président de DataValue Consulting

Internet a révolutionné le monde de la communication et des affaires, et vu l'émergence de l'interactivité et de l'horizontalité sur la toile. La révolution se poursuit, notamment avec la multiplication des objets connectés.

La révolution digitale est fortement axée sur l'expérience utilisateur. La relation client a considérablement évolué, entre personnalisation, automatisation et anticipation.

De nouveaux business models font leur apparition, ainsi qu'une nouvelle façon d'appréhender les clients pour des offres de services plus adaptées.

Le sur-mesure est en vue dans tous les domaines, l'agilité une obligation pour tous.

Le volume de données généré continue de croître à grande vitesse et le couplage digital / big data ouvre de nouvelles perspectives d'approfondissement de la relation client.

Le système d'information doit s'adapter pour accompagner cette évolution et contribuer à l'atteinte des objectifs.

SOMMAIRE

#1 DES ENJEUX MAJEURS POUR LES ENTREPRISES 4

#2 NOTRE ACCOMPAGNEMENT 5

- #2.1 STRATÉGIE DIGITALE 6
- #2.2 EXPÉRIENCE UTILISATEUR 7
- #2.3 MARKETING DIRECT, MARKETING DIGITAL & E-COMMERCE 8
- #2.4 CONNAISSANCE CLIENT 9

#3 NOTRE EXPERTISE TECHNOLOGIQUE 10

#4 NOS OFFRES CLÉ EN MAIN 11

#5 ZOOM SUR NOS DERNIERS PROJETS 14

#6 NOTRE CABINET 15

#7 NOS DOMAINES D'EXPERTISE 16

#1 DES ENJEUX MAJEURS POUR LES ENTREPRISES

VOS ENJEUX

+ Bâtir une stratégie digitale omnicanale dans le cadre d'un écosystème cohérent.

+ Interagir efficacement et digitaliser la relation client.

+ Enrichir, personnaliser et approfondir l'expérience client pour fluidifier l'acte d'achat et d'adhésion.

+ Renforcer la fidélisation et optimiser l'offre produits / services.

+ Développer et accroître les niveaux d'informations disponibles de façon maîtrisée pour une connaissance toujours plus approfondie et un pilotage toujours plus fin de vos activités.

#2
NOTRE ACCOMPAGNEMENT

STRATÉGIE DIGITALE

EXPÉRIENCE UTILISATEUR (UX)
ET INTERFACE UTILISATEUR (UI)

MARKETING DIRECT, MARKETING DIGITAL & E-COMMERCE
CRM - Gestion de campagnes - Data Management Plateform (DMP)

CONNAISSANCE CLIENT

#2.1 STRATÉGIE DIGITALE

NOUS VOUS AIDONS À DÉFINIR UNE STRATÉGIE DIGITALE PRENANT EN COMPTE LES SPÉCIFICITÉS ET CONTRAINTES DE VOTRE ENTREPRISE, ET VISANT À METTRE EN PLACE UN ÉCOSYSTÈME DIGITAL COHÉRENT AVEC LA STRATÉGIE DE L'ENTREPRISE.

AUDIT : ANALYSE DE LA STRATÉGIE ET DE LA PLATE FORME DIGITALE

CARTOGRAPHIE DES FORCES ET FAIBLESSES **ET ÉVALUATION** DE LA PLATE FORME DIGITALE

PROPOSITION D'UNE **ROADMAP D'ÉVOLUTION**

#2.2 EXPÉRIENCE UTILISATEUR

DESIGN THINKING & UI/UX

Grâce au design thinking, nous améliorons l'expérience client pour favoriser l'engagement et assurer la fidélisation.

ANALYSE EN SITUATION RÉELLE DES CONDITIONS D'UTILISATION DES OBJETS CONNECTÉS

Notre analyse en situation réelle des conditions d'utilisation des objets connectés a deux objectifs :

+ Renforcer et approfondir l'expérience client *via* des mises en situation pour favoriser l'adoption du produit et/ou service.
+ Capitaliser sur l'expérience ainsi acquise afin d'optimiser l'offre produits / services.

CHATBOT, ROBOTS, IA

Nous faisons intervenir les chatbots, robots et l'IA en facilitateurs de l'usage d'un produit ou service, ou en extension de cet usage.

#2.3
MARKETING DIRECT, MARKETING DIGITAL & E-COMMERCE

CRM

Nous vous accompagnons dans le choix d'outils et dans la mise en œuvre de projets CRM et e-commerce pour une vision client à 360° et des interactions homogènes.

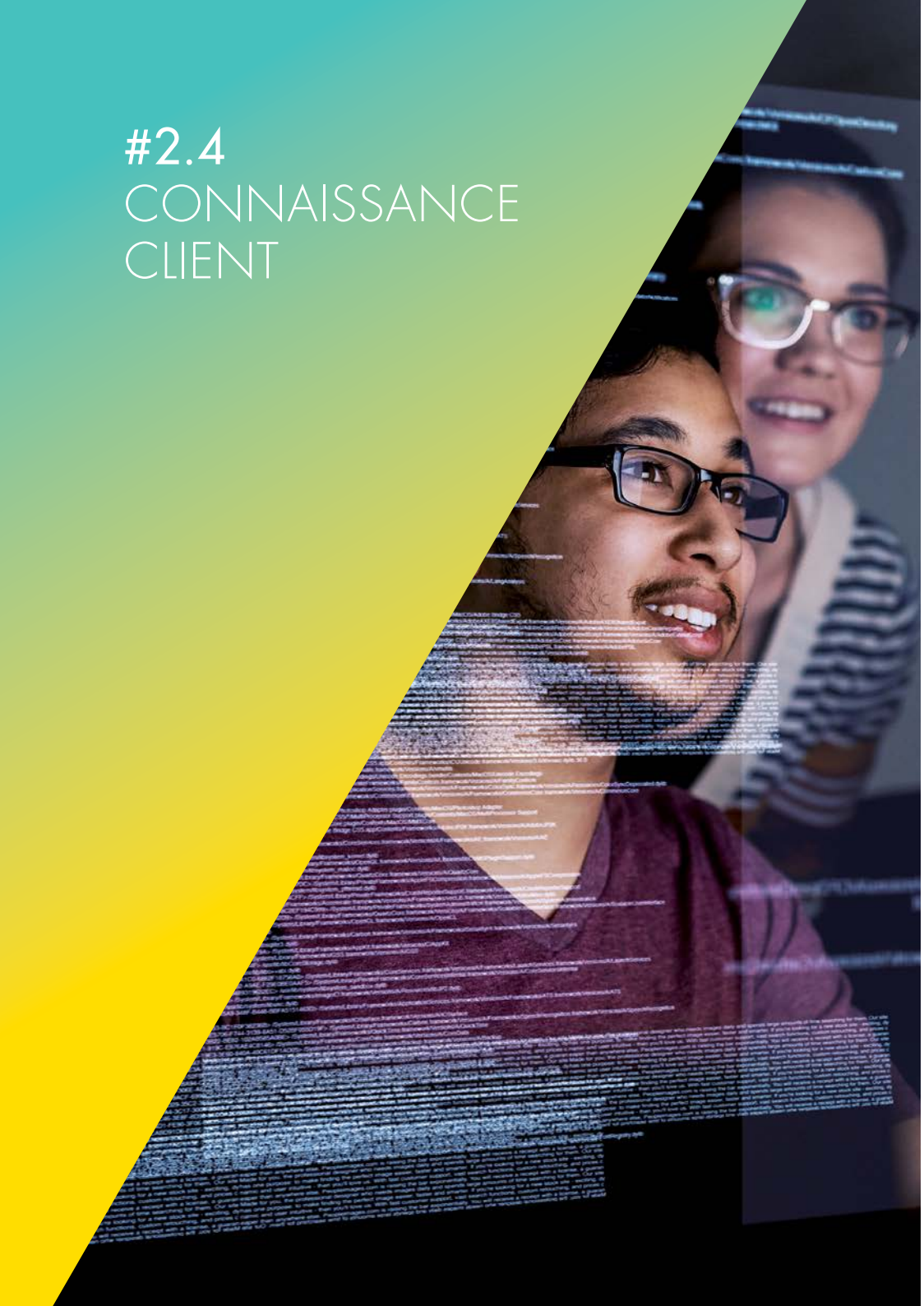
GESTION DE CAMPAGNES

Nous vous aidons à optimiser vos processus de gestion de campagnes, à choisir les outils les plus adaptés à vos besoins spécifiques et à les mettre en œuvre.

DATA MANAGEMENT PLATFORM (DMP)

Nous mettons avec vous en œuvre la réponse au besoin de diffusion du bon message à la bonne personne, au bon moment et par le bon canal.

#2.4 CONNAISSANCE CLIENT



ARCHITECTURE ET GOUVERNANCE DES DONNÉES RÉFÉRENTIELLES CLIENTS, PRODUITS, FOURNISSEURS, ORGANISATIONS...

Nous vous apportons une démarche MDM de maîtrise de la qualité de vos données de référence, indispensable à la performance de vos processus et à la qualité de vos services.

EXPLOITATION D'INFORMATIONS CLIENTS MULTI-SOURCES ET MULTI FORMATS

Grâce au couplage digital / big data, nous sommes en mesure de vous constituer de puissants outils d'analyse de vos données clients, et notamment d'opérer les segmentations les plus optimisées.

ANALYSE PRÉDICTIVE

Grâce à l'analyse prédictive, nous vous aidons à éviter les risques, à identifier les opportunités et à anticiper l'offre produits / services idéale pour le client.

DÉFINITION ET MISE EN ŒUVRE D'INDICATEURS CLIENTS (PILOTAGE DE LA PERFORMANCE)

Nous définissons avec vous les indicateurs de performance client les plus pertinents et vous aidons à les mettre en œuvre.

ÉTUDE D'IMAGE, DE NOTORIÉTÉ ET STRATÉGIE DE PROGRÈS

Nous recueillons pour vous la perception associée à votre entreprise, à votre produit ou service grâce à l'analyse des réseaux sociaux et des forums spécialisés.

EXPLOITATION DES DONNÉES ISSUES DES OBJETS CONNECTÉS (RFID, BEACON, BLUETOOTH LOW ENERGY, ...) ET RECHERCHE DE CORRÉLATIONS AVEC D'AUTRES SOURCES DE DONNÉES INTERNES OU EXTERNES

Nous intégrons les données issues du terrain en temps réel à votre système d'information. Nous vous permettons ainsi d'interagir de façon intelligente, en temps réel, notamment grâce au machine learning, et de dégager un avantage concurrentiel.

#3
NOTRE EXPERTISE TECHNOLOGIQUE

CRM

unica An IBM Company · salesforce · Microsoft Dynamics · ...

GESTION DE CAMPAGNE

salesforce · Adobe Analytics · ORACLE MARKETING CLOUD · ...

CONNAISSANCE CLIENT

sas · R · Python · SPSS AN IBM COMPANY · ...

#4
NOS OFFRES CLÉ EN MAIN

#4
NOS
OFFRES CLÉ
EN MAIN
...

OFFRE #1 : **AUDIT IMMA***

AUDITEZ EN QUELQUES SEMAINES LE SI DÉCISIONNEL & BIG DATA DE VOTRE ENTREPRISE !

L'AUDIT IMMA PASSE AU CRIBLE :

+ Vos usages et apports de valeur pour votre organisation.
+ La gouvernance de votre plate forme digitale.
+ Les bonnes pratiques.
+ L'adéquation de vos outils.
+ L'adoption des innovations au sein de votre entreprise et comment en tirer parti.

AUDIT IMMA, UNE MÉTHODOLOGIE SIMPLE :

ÉTAPE #1

+ Audit de votre stratégie digitale sur les volets fonctionnels, organisationnels et techniques.

ÉTAPE #2

+ Cartographie des forces et des faiblesses de votre plate forme digitale.
+ Évaluation de la maturité de votre entreprise et de la valeur générée pour les métiers.

ÉTAPE #3

+ Proposition d'une roadmap d'évolution de votre plate forme digitale afin de générer plus de valeur pour votre entreprise.

* IMMA : INFORMATION MANAGEMENT MATURITY AUDIT.

OFFRE #2 : **RGPD***

LE NOUVEAU TEXTE DE RÉFÉRENCE EUROPÉEN EN MATIÈRE DE PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL EXIGE DE :

+ Sensibiliser les entreprises aux enjeux juridiques et exigences en matière de réglementation et de gouvernance de vos données personnelles.
+ Élaborer une démarche pragmatique de mise en conformité.
+ Urbaniser les systèmes d'informations en matière d'outils de gouvernance et de sécurité.

LES CLÉS D'UNE DÉMARCHE RÉUSSIE :

ÉTAPE #1 : CADRAGE & SUPPORT JURIDIQUE

+ Actualisation des Politiques Informatiques & Libertés.
+ Actualisation des clauses contractuelles (CGU, CGV, contrats de service SaaS, …).

ÉTAPE #2 : ÉTUDES & SPÉCIFICATIONS

+ Audit de maturité de la gouvernance des données.
+ Cartographie des données.
+ Indicateurs de qualité des données.

ÉTAPE #3 : ORGANISATION & RÔLE

+ Définition et mise en place de la gouvernance.
+ Offre de formation (CDO, DPO, Data Steward, …) : « Missions & Rôles ».

ÉTAPE #4 : TECHNOLOGIES & OUTILS DE GOUVERNANCE

+ Mise en place d'une architecture des données.
+ Mise en place d'un MDM (Master Data Management) et d'un DQM (Data Quality Management).
+ Mise en place d'une protection des données adéquate.

ÉTAPE #5 : SUPERVISION

+ Mise en place de tableaux de bord.

* RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données / GDPR : General Data Protection Regulation.

#5
ZOOM SUR NOS DERNIERS PROJETS

ACTEUR MAJEUR DE LA DISTRIBUTION

+ Mission :
Vision 360 et recommandations.

ACTEUR DE L'ASSURANCE

+ Mission :
Digitalisation du parcours client.

ACTEUR MAJEUR DE L'ASSURANCE

+ Mission :
Pilotage et AMOA sur le projet de refonte de la base connaissance client.

LEADER EUROPÉEN DE L'ÉNERGIE

+ Mission :
Mise en place de la facturation et du CRM.

ACTEUR DE LA PETITE ENFANCE

+ Mission :
Refonte du système de gestion de la relation client.

ACTEUR MAJEUR DES ACTIVITÉS POSTALES

+ Mission :
Aide au choix d'un outil de gestion de campagnes et mise en place d'un système de connaissance client (Vision 360).

ACTEUR MAJEUR DE L'ASSURANCE

+ Mission :
Refonte des référentiels et du CRM.

ILS NOUS FONT CONFIANCE

Covea Finance, orange, Aubert&Duval, MUTEX, Le Groupe La Poste, crèches people&baby le sens de l'enfance, Alcon A Novartis Division, ...

#6 DÉCOUVREZ NOTRE CABINET

NOTRE SOCIÉTÉ

OBJECTIF 2020
CA 20 M€
EFFECTIF + DE 250

2018
CA 12 M€
EFFECTIF 155

2017
CA 7 M€
EFFECTIF 90

2016
CA 3,1 M€
EFFECTIF 50

2015
CA 1 350 K€
EFFECTIF 20

CRÉATION DU CABINET FIN 2014
ASSOCIÉS FONDATEURS
+ DE 20 ANS d'expérience en conseil

CHAQUE ANNÉE, DATAVALUE CONSULTING INVESTIT **12,5% DE SON CA** EN R&D.

NOS MISSIONS

54 % DE NOS PROJETS SONT DES FORFAITS

46 % DE NOS PROJETS SONT EN RÉGIE

80% DE NOS CLIENTS SONT DES GRANDS COMPTES

20% DE NOS CLIENTS SONT DES TPE, PME, MIDDLE MARKET

#7
NOS DOMAINES D'EXPERTISE

Cabinet de conseil indépendant, spécialisé sur la valorisation de la Data, qui s'appuie sur une double compétence en management et en technologie.

Nous accompagnons nos clients depuis la formalisation de leur stratégie jusqu'à la mise en œuvre de leurs projets.

www.datavalue-consulting.com

9 boulevard du Général de Gaulle - 92120 Montrouge