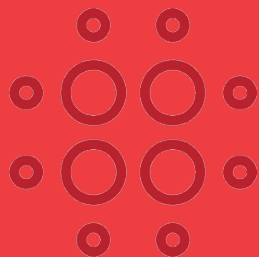


# Digitalisation du parcours client



*Vos clients sont chaque jour plus connectés, plus mobiles, plus exigeants. Selon une étude Ipsos, l'expérience vécue est le 1er facteur de fidélité à une marque. Elle doit être efficace, simple et rapide.*

*Tout opérateur télécom se doit de proposer des parcours client omnicanaux toujours mieux adaptés à ces nouveaux comportements et exigences.*

Un parcours digital efficace **facilite les usages** de vos utilisateurs (recherche d'information, achat, réclamation, etc.), leur apporte **un gain de temps** considérable, et **une expérience plus fluide**.

Il **réduit les contacts de faible valeur** traités par téléphone ou en boutique, permettant ainsi **d'augmenter votre productivité et d'optimiser vos coûts**.

Enfin, une omnicanalité aboutie **renforce votre image de marque et la satisfaction** de vos clients. Elle devient un avantage concurrentiel et une réelle valeur ajoutée pour les utilisateurs.

Une digitalisation réussie c'est **un parcours simple, adaptable qui met l'expérience client au cœur de la prise de décision**.

## Les conditions d'une transformation digitale efficace

Placer l'utilisateur au cœur de toutes les réflexions et décisions

Sélectionner les parcours à forte volumétrie

Insérer le parcours au sein d'une stratégie digitale globale



- **Penser utilisateur** : concevoir un parcours digital efficace nécessite d'identifier les fonctionnalités dont l'utilisateur a réellement besoin
- **Identifier le bon parcours** : pour une bonne rentabilité de votre projet, il convient de choisir des parcours à forte volumétrie et exigeants en termes de ressources humaines ou répondant à une attente précise de vos cibles
- **Adopter une stratégie digitale globale** : le parcours digitalisé doit s'intégrer à vos canaux de contacts existants pour favoriser l'autonomie des utilisateurs et apporter une véritable plus-value



# Sofrecom vous accompagne de l'analyse des besoins de vos clients jusqu'au développement opérationnel du parcours digital

**Nous assurons une digitalisation intégrée à votre existant, efficace et pérenne**



## Etude d'opportunité flash

- Etude des motifs de contacts sur les canaux humains
- Audit fonctionnel et expérientiel
- Estimation de l'opportunité digitale selon la maturité du marché



## Immersion

- Observations in-situ et interviews
- Identification des points de douleurs
- Etudes des tendances du marché



## Idéation

- Identification des profils-types des utilisateurs (personae)
- Co-construction de l'expérience cible



## Prototypage

- Prototypage basse et haute définition
- Tests auprès d'utilisateurs
- Amélioration par itérations successives



## Structuration

- Préparation et suivi des développements dans le rôle de Product Owner

## Nos atouts

- La méthodologie **Design Thinking** pour une approche réellement adaptée à vos clients
- L'accompagnement d'un **UX designer** tout au long du projet pour un **résultat actionnable**
- Une connaissance fine des **parcours et processus spécifiques des opérateurs télécoms**
- Des centres de services experts en **développement de plateformes et d'applications**
- Un **accompagnement de bout en bout** à la fois métier et IT

## Exemples de nos réalisations

### Simplification de l'expérience digitale

#### ASIE

Conception du parcours client depuis l'achat sur e-boutique jusqu'à la demande d'assistance dans le cadre du lancement du nouveau service mobile LTE

### Digitalisation du parcours client

#### AFRIQUE

Conception d'un nouveau parcours client 100% digital

Test auprès des utilisateurs  
Réalisation des livrables nécessaires au lancement du développement applicatif

### Transformation digitale des boutiques en ligne

#### EUROPE

Refonte des boutiques en ligne

Objectif : accroître la performance commerciale, la réactivité du business et favoriser une nouvelle expérience client digitale multicanale et multi-devices