

# LA RÉVOLUTION DE LA RELATION CLIENT DANS LE MONDE DIGITAL : UN WEB MOBILE ET MULTICANAL

WEB2COM  
AGENCY OF WEBMARKETING



Converto  
MULTIMEDIA

FIRST  
MEDIA

WEB2COM  
E-MARKETING GROUP



30/04/2013 - 16H30

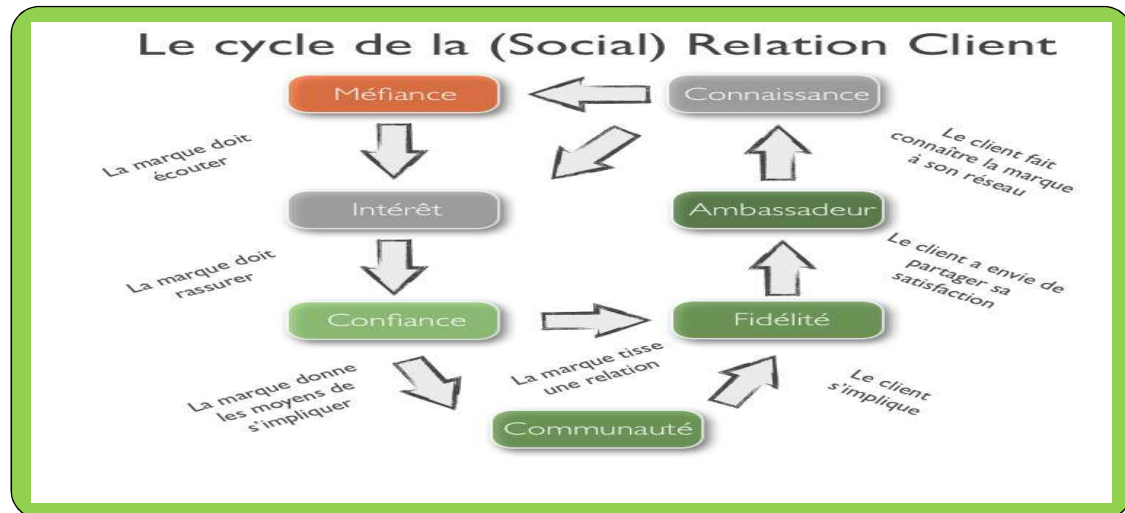
Présenté Par : BOUBAKER Nobel El Houssine

## La Gestion De La Relation Client

La **gestion de la relation client (GRC)**, connue aussi sous son nom français correct de **gestion des relations avec les clients (GRC)**, et sous sa traduction anglaise **Customer Relationship Management (CRM)**, est définie comme suit par Jean-Louis Tomas :

*« La GRC est l'ensemble des outils et techniques destinés à capter, traiter, analyser les informations relatives aux clients et aux prospects, dans le but de les fidéliser en leur offrant le meilleur service. »*

## Le Cycle De La Relation Client



## Les Grands Changements De La Relation Client

### 3 changements majeurs dans la Relation Client

Mobilité et réseaux sociaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>☒ <b>Mobile</b> et <b>hyper</b>-connecté</li> <li>☒ Changement des modes de vie &amp; comportement client <b>impact</b> sur le</li> </ul>
Revenus vs. Coûts	<ul style="list-style-type: none"> <li>☒ Autrefois : la relation client = <b>coût</b></li> <li>☒ Aujourd'hui : la relation client = <b>revenus à capter</b></li> </ul>
Cloud / "à la demande"	<ul style="list-style-type: none"> <li>☒ Approche <b>Frais</b> vs. Investissement</li> <li>☒ Facilité / <b>flexibilité</b> de mise en oeuvre</li> </ul>

## Les Grandes Tendances Du Consommateur

### Grandes tendances consommateur



Internet Mobile  
3,4 connections/utilisateur/jour



Medias Sociaux  
> 1,5 milliard d'utilisateurs en 2012



Connexion par les réseaux sociaux  
130 amis/utilisateur & 3 messages/utilisateur/jour (Facebook)

## Le Consommateur Mobile et Social

Mobilité = Social aussi

**70%**

consultent les réseaux sociaux

**38%**

y accèdent au moins une fois par jour

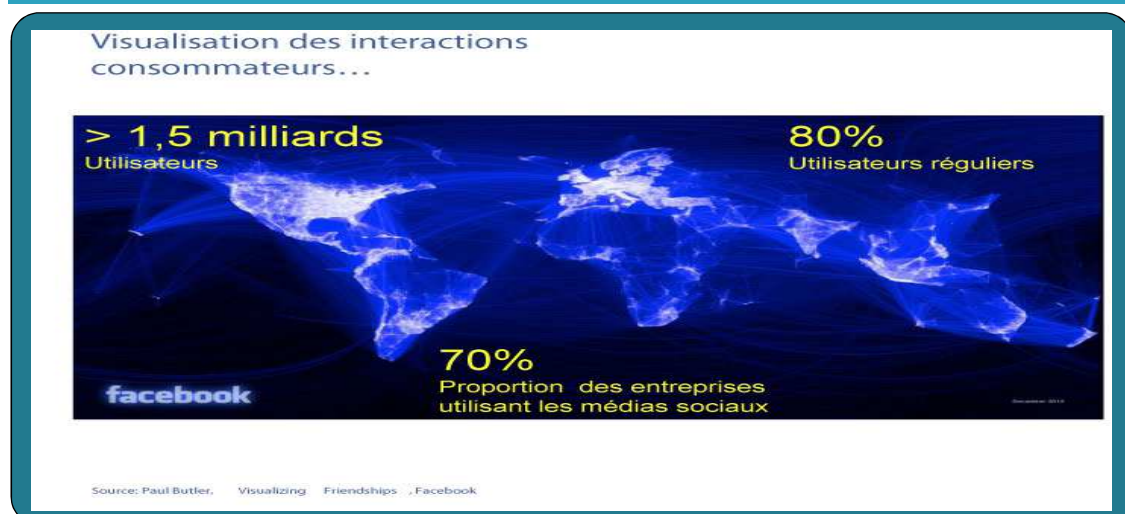


Source: Google France

## Le Consommateur Hyper Connecté, Mobile et Social



## Visualisation Des Interactions Consommateurs ...

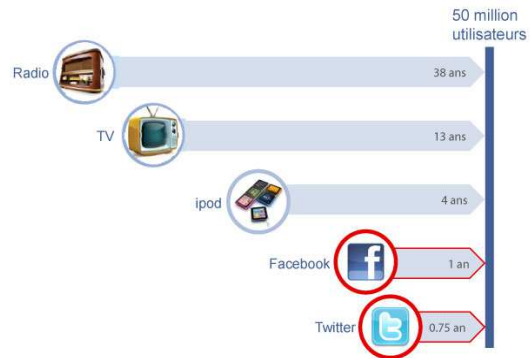


## Développement Social Et Mobile Dans Le Monde

### Fastest Growing Facebook Countries Over Past Week >

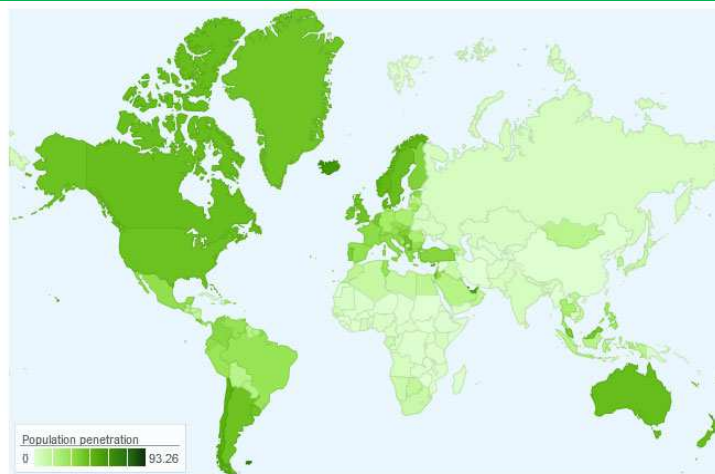
1.	Brazil	+0.35%	251 480
2.	Vietnam	+0.83%	110 900
3.	Japan	+0.77%	104 220
4.	Mexico	+0.22%	91 240
5.	India	+0.12%	76 900
6.	Philippines	+0.15%	45 500
7.	Algeria	+0.73%	32 840
8.	United States	+0.02%	32 460
9.	United Kingdom	+0.09%	28 980
10.	Colombia	+0.14%	25 300
11.	Iraq	+0.76%	24 960
12.	Spain	+0.14%	24 440
13.	Peru	+0.23%	24 260
14.	Egypt	+0.17%	23 580
15.	Nigeria	+0.37%	19 680

### Vitesse d'adoption des technologies sociales



Source: Analyse Vocalom, 2013

## Réseaux Sociaux Et Facebook En Tunisie...



Facebook Statistics of:

### Tunisia

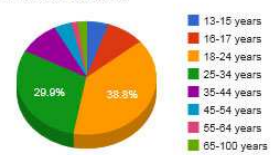
> Country Audience: 3 660 760

> Penetration: 34.57%

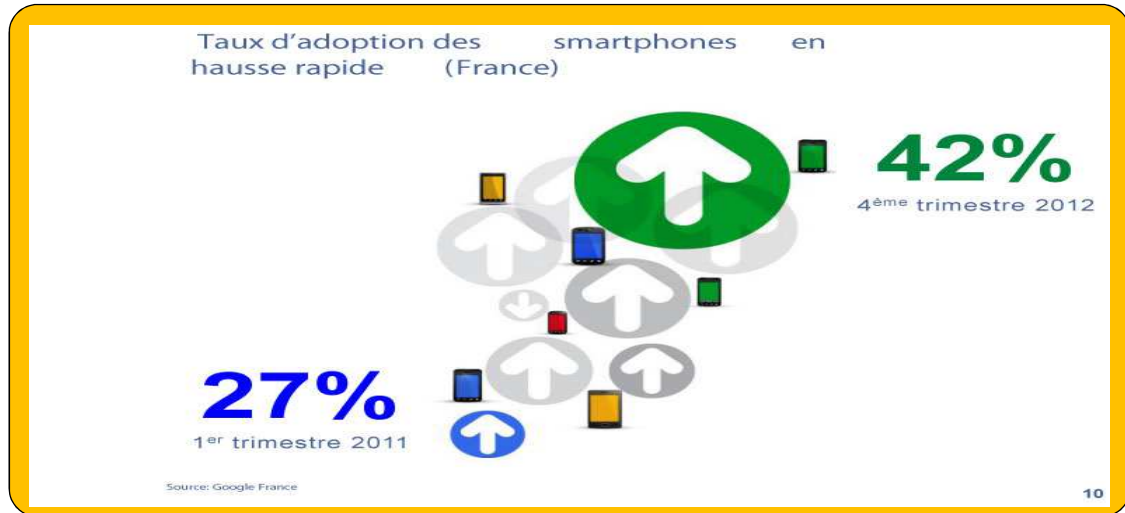
Tunisia Male / Female



Tunisia Age distribution



## Adoptions Des Smartphones En Hausse

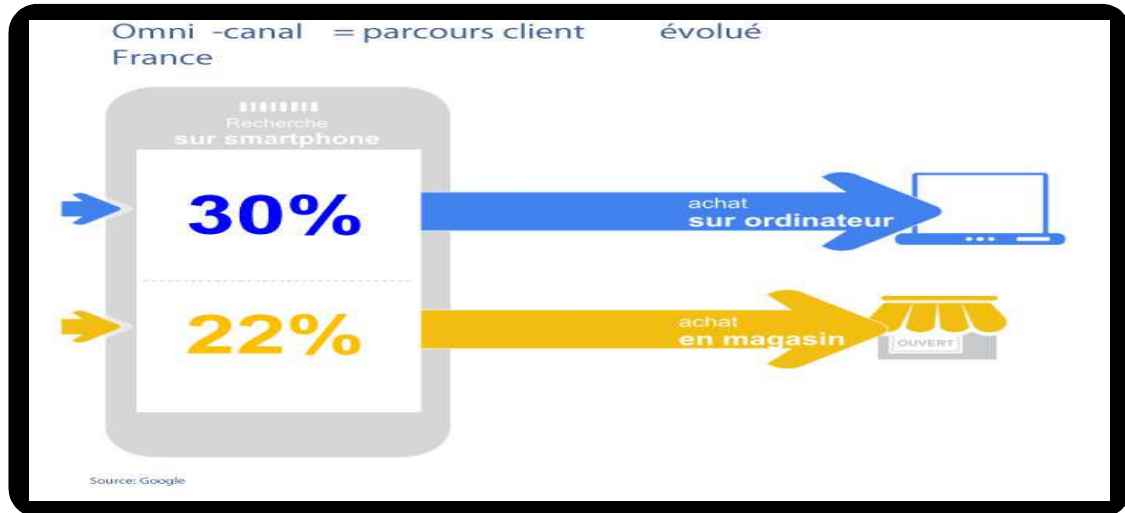


10

## Adoptions Des Smartphones En Hausse



# Parcours Client

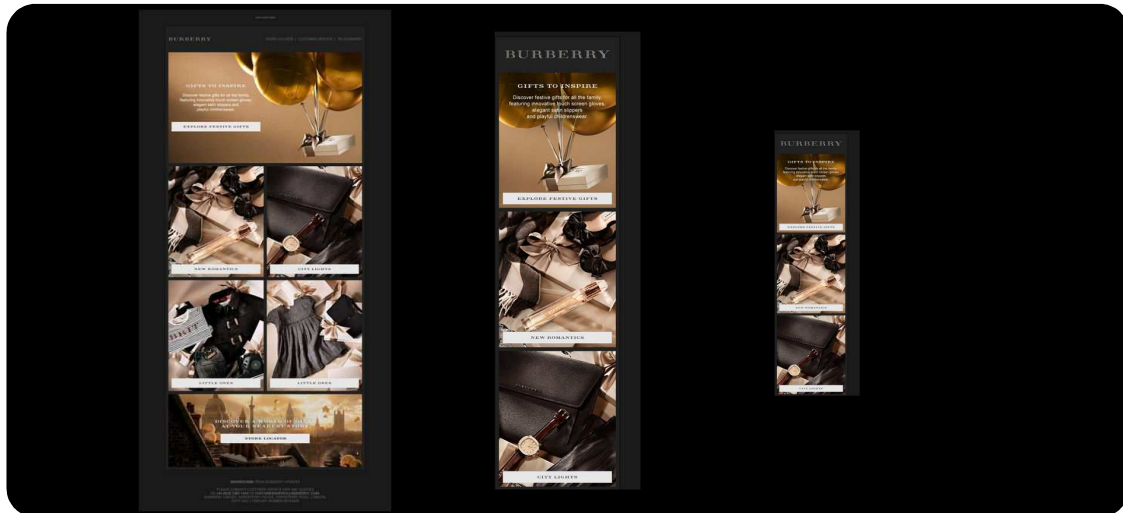


## L'approche De WEB 2 COM

Le Web Mobile Est Devenu La Télécommande De La Relation Client



## Emailing Responsive Design



## Les Techniques et Outils Web Mobile

Le marketing et la relation client sont étroitement liés : le marketing est à la base de la relation client, soit pour un premier contact (publicité, informations) soit pour relancer des clients existants (offres promotionnelles, offres anniversaires).

Il existe des outils performants permettant de **gérer la relation client**. Ces outils sont des logiciels qui stockent et centralisent toutes les données concernant les clients afin de les rendre disponibles aux différents services d'une entreprise (marketing, vente, après-vente) ayant besoins des données clients.

Au sein des **outils de gestion de la relation client** (outils CRM), il est possible de **gérer les campagnes marketing** (E-mailing, Mailing, Newsletter).

L'Emailing Responsive Design :

- **L'Email Responsive Design** désigne les pratiques d'intégration HTML d'un email qui permettent que à celui-ci de s'adapter automatiquement à la taille de l'écran du terminal (ordinateur, tablette, smartphone,..) utilisé pour le consulter.
- L'email responsive design prend de plus en plus d'importance avec la part croissante des messages emails consultés sur **tablettes** et **smartphones**.



## Emailing Responsive Design : Tracking & Reporting

The screenshot shows a dashboard for 'WEB2.COM AGENCY OF WEB MARKETING'. The user is logged in as 'WEB 2 COM'. The main content area displays 'Track campaign: Alice Events Base B To B 2'. Below this, there is a 'CAMPAIGN SNAPSHOT' section with a 'Latest Campaign Delivery Report' table. The table shows the following data:

Latest Campaign Delivery Report	
Last sent on	5th Apr 2013 16:15
Total recipients	68,091
Total delivered	68,076 (99.98%)
Total opened	19,142
Unique opened	13,108 (19.25%)
Total clicks	95
Total unsubscribes	0 (0.00%)
Total bounces	0 (0.00%)

Below the report, there is a 'CAMPAIGN SEND HISTORY' table with the following data:

Start date	Status	Total recipients	Sent recipients	Failed recipients	Duration	Options
5th Apr 2013 16:15	Completed	68,091	68,076	15	13 hr 44 min 03 sec	[Icons]

## Code QR



## Les Techniques et Outils Web Mobile

Le **code QR** est un type de **code-barres** en deux dimensions constitué de modules noirs disposés dans un carré à fond blanc.

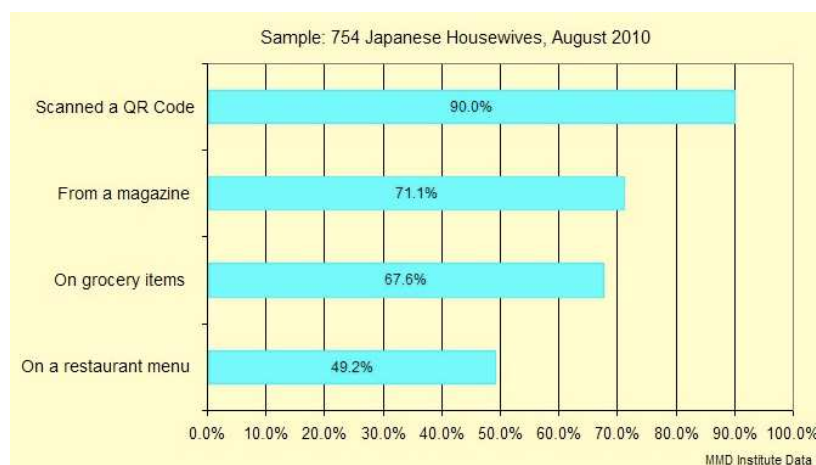
L'agencement de ces points définit l'information que contient le code.

QR (abréviation de *Quick Response*) signifie que le contenu du code peut être décodé rapidement après avoir été lu par un lecteur de code-barres, un téléphone mobile, un smartphone, ou encore une webcam. Son avantage est de pouvoir stocker plus d'informations qu'un code à barres, et surtout des données directement reconnues par des applications,.

Le CODE QR permet ainsi de déclencher facilement des actions comme :

- Regarder une vidéo en ligne ou un contenu multimédia
- Déclencher un appel vers un numéro de téléphone ou envoyer un SMS
- Envoyer un courriel
- Faire un paiement direct via son cellulaire (Europe et Asie principalement) ;
- Ajouter une carte de visite virtuelle (vCard, MeCard) dans les contacts, un rendez-vous ou un événement (iCalendar) dans l'agenda électronique
- Montrer un point géographique sur Google Maps ou Bing Maps
- Afficher un texte ou rédiger un texte libre (sa version la plus grande permet d'inclure un texte d'environ 500 mots)

## Code QR : Reporting



## Le SMSing



## SMS et Marketing

## Les Techniques et Outils Web Mobile

le SMS (**Short Messaging Service** ou **Texto** ® ou **mini message** ® ) est né en 1992. Les SMS transitent sur le réseau de téléphonie cellulaire par un canal séparé dit de "signalisation" (d'où la limitation à 160 caractères).

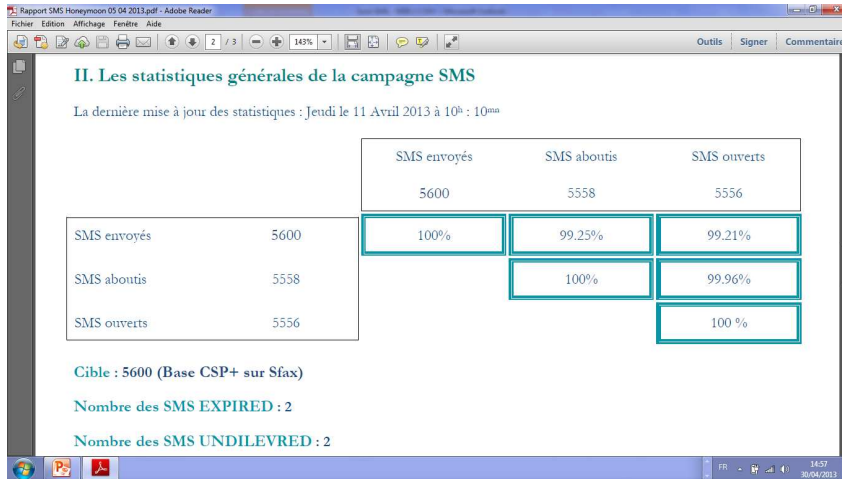
Ce canal séparé n'empêche malheureusement pas un phénomène de saturation (ex: 31 Décembre, Aïd...). Comme la **limitation d'un SMS est de 160 caractères**, s'il dépasse cette limite il sera découpé en plusieurs SMS envoyés à la suite et éventuellement recomposés.

Le SMS est donc un **média de communication original**, avec un taux de lecture (pour l'instant) très élevé. La plupart des études annoncent un **taux de lecture de près de 90%**.

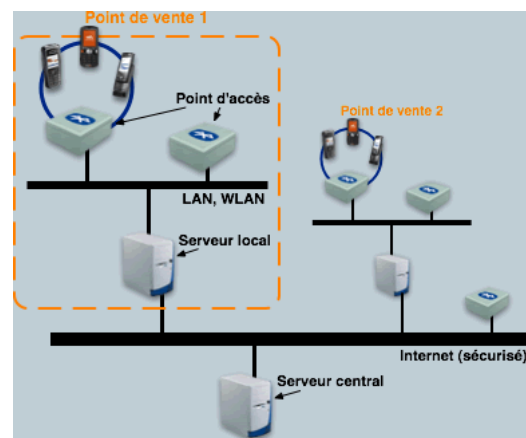
**Les avantages du SMS sont nombreux :**

- une très **forte mémorisation** (car encore peu utilisé).
- une très **forte réactivité** des cibles grâce à une réponse immédiate par SMS.
- une **mise en place très rapide** : une fois le logiciel ou la solution configurée, il suffit de quelques secondes pour envoyer un message, de manière encore plus simple qu'un Emailing car il n'y a aucun langage HTML à connaître).
- une garantie d'acheminement dans les X heures.
- un **SMS peut être archivé et transporté** sur le téléphone portable. :

## Le SMSing : Tracking & Reporting



## Le Bluetooth : Marketing De Proximité



## Les Techniques et Outils Web Mobile

### Le Bluetooth : Marketing De Proximité

- Les **bornes Bluetooth** sont installées dans des endroits publics ou privés, et **envoient gratuitement par Bluetooth** du contenu et des applications mobiles aux téléphones passant à proximité, gratuitement par Bluetooth.
- Ces bornes sont contrôlés à distance, par un CMS ou l'on charge le contenu à distribuer et où l'on consulte les statistiques des campagnes en cours.

#### Avantages :

- Contenu riche et multiple : images (png, jpg, gif), video (3gp, wmv), musique (mp3, wma) ou applications (Java, Symbian).
- Totalement gratuit pour le consommateur.
- Flexible : gestion des distances d'émission et d'interaction, gestion de coupons avec numéro unique, ...
- Mesurable : évaluation de l'impact et du ROI grâce aux statistiques extrêmement détaillées.

## Le Bluetooth : Tracking & Reporting



## Les Techniques et Outils Web Mobile

Le Site Web HTML 5 / CSS 3  
Responsive Design

- **HTML5** (*HyperText Markup Language 5*) est la nouvelle révision majeure d'HTML (**format de données conçu pour représenter les pages web**). Cette version est en développement depuis 2012.



## Site Web Responsive Design





### Responsive Design

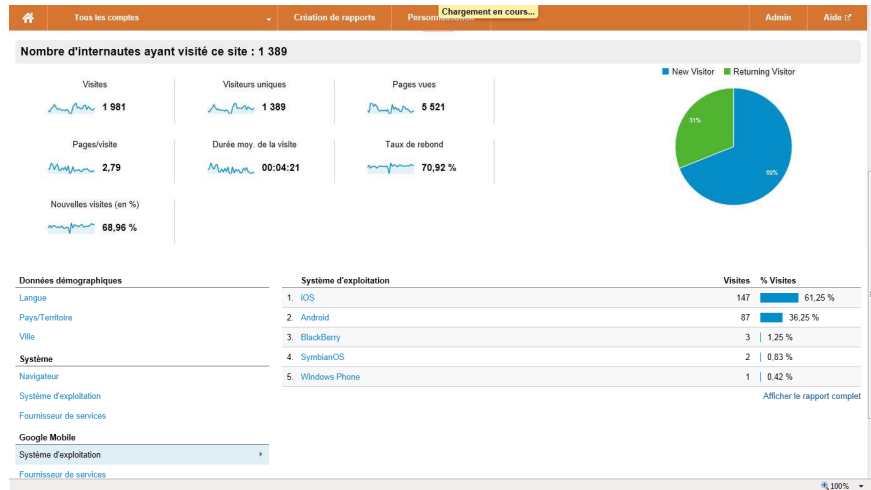


Quand **la Technologie** offre un **second souffle** à l'univers du **WEB & du Mobile**

Quand **la Technologie** offre un **second souffle**

100%

# Site Web Responsive Design Analytics



MERCI POUR VOTRE ATTENTION