

DE L'ÉVOLUTION DE LA RELATION CLIENT

Arnaud Dufour, prof. HES associé, heig-vd

deux thèmes

1. la relation client et les défis du marketing digital
2. leur évolution : indicateurs de changement et enjeux

L'obsession client



Hi, Arnaud

Customer since 1996

une expérience client exceptionnelle

amazon.com



développer votre **écosystème digital**
(pour attirer, informer, vendre et servir vos clients omnicanaux)

mettre en place **les outils et les processus** correspondants
(notamment le système d'information marketing)

les **principaux défis**

- travailler avec les leaders digitaux
- utiliser des outils spécialisés (même s'ils ne sont pas mûrs)
- investir sérieusement
- soigner l'expérience client
- rester lucide par rapport aux promesses du marketing digital

et face aux GAFAs et leaders digitaux...

s'en inspirer et travailler avec eux, et non tenter de **rivaliser**

↙ utiliser les **outils et services** des GAFAs
(AWS, Google tools, Facebook tools, etc.)

↘ utiliser des **outils** et des **services spécialisés**
(cf. Salesforce, Adobe, Sap, HubSpot, etc.) (La Poste, etc.)



#défi - des investissements non négligeables

le mythe de l'égalité des chances pour les PME...



#défi - des outils encore émergents

des suites logicielles en cours d'assemblage



The screenshot shows the top portion of a news article on the Adobe Newsroom website. At the top left is the Adobe logo. A horizontal navigation bar contains the following links: NEWSROOM, News (which is highlighted with a grey background), Blogs & social, Analyst Relations, and Press contacts. Below the navigation bar, the main headline reads "Adobe to Acquire Magento Commerce". Underneath the headline is the date and time: "Monday, May 21, 2018 4:05 pm EDT". At the bottom of the visible section is the sub-headline: "Acquisition Brings Leading Commerce Platform to Adobe Experience Cloud".

Adobe

NEWSROOM News Blogs & social Analyst Relations Press contacts

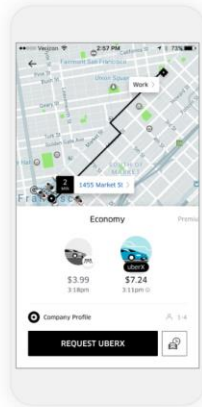
Adobe to Acquire Magento Commerce

Monday, May 21, 2018 4:05 pm EDT

Acquisition Brings Leading Commerce Platform to Adobe Experience Cloud

#défi – des clients trop gâtés

des niveaux d'attentes très élevés
prescrits par les oligarques digitaux



UBER Statement #PC12ED
Statement for: 8/1/2017 to 8/31/2017

\$2,621.75

Apr 8, 2017

TRIP ID	TRIP DATE	TRIP TIME	TRIP TYPE	TRIP STATUS	TRIP FARE	TRIP TIP	TRIP TOTAL
12345	2017-04-08	10:00	UberX	Completed	\$10.00	\$0.00	\$10.00
12346	2017-04-08	10:15	UberX	Completed	\$15.00	\$0.00	\$15.00
12347	2017-04-08	10:30	UberX	Completed	\$20.00	\$0.00	\$20.00
12348	2017-04-08	10:45	UberX	Completed	\$25.00	\$0.00	\$25.00
12349	2017-04-08	11:00	UberX	Completed	\$30.00	\$0.00	\$30.00
12350	2017-04-08	11:15	UberX	Completed	\$35.00	\$0.00	\$35.00
12351	2017-04-08	11:30	UberX	Completed	\$40.00	\$0.00	\$40.00
12352	2017-04-08	11:45	UberX	Completed	\$45.00	\$0.00	\$45.00
12353	2017-04-08	12:00	UberX	Completed	\$50.00	\$0.00	\$50.00
12354	2017-04-08	12:15	UberX	Completed	\$55.00	\$0.00	\$55.00
12355	2017-04-08	12:30	UberX	Completed	\$60.00	\$0.00	\$60.00
12356	2017-04-08	12:45	UberX	Completed	\$65.00	\$0.00	\$65.00
12357	2017-04-08	13:00	UberX	Completed	\$70.00	\$0.00	\$70.00
12358	2017-04-08	13:15	UberX	Completed	\$75.00	\$0.00	\$75.00
12359	2017-04-08	13:30	UberX	Completed	\$80.00	\$0.00	\$80.00
12360	2017-04-08	13:45	UberX	Completed	\$85.00	\$0.00	\$85.00
12361	2017-04-08	14:00	UberX	Completed	\$90.00	\$0.00	\$90.00
12362	2017-04-08	14:15	UberX	Completed	\$95.00	\$0.00	\$95.00
12363	2017-04-08	14:30	UberX	Completed	\$100.00	\$0.00	\$100.00
12364	2017-04-08	14:45	UberX	Completed	\$105.00	\$0.00	\$105.00
12365	2017-04-08	15:00	UberX	Completed	\$110.00	\$0.00	\$110.00
12366	2017-04-08	15:15	UberX	Completed	\$115.00	\$0.00	\$115.00
12367	2017-04-08	15:30	UberX	Completed	\$120.00	\$0.00	\$120.00
12368	2017-04-08	15:45	UberX	Completed	\$125.00	\$0.00	\$125.00
12369	2017-04-08	16:00	UberX	Completed	\$130.00	\$0.00	\$130.00
12370	2017-04-08	16:15	UberX	Completed	\$135.00	\$0.00	\$135.00
12371	2017-04-08	16:30	UberX	Completed	\$140.00	\$0.00	\$140.00
12372	2017-04-08	16:45	UberX	Completed	\$145.00	\$0.00	\$145.00
12373	2017-04-08	17:00	UberX	Completed	\$150.00	\$0.00	\$150.00
12374	2017-04-08	17:15	UberX	Completed	\$155.00	\$0.00	\$155.00
12375	2017-04-08	17:30	UberX	Completed	\$160.00	\$0.00	\$160.00
12376	2017-04-08	17:45	UberX	Completed	\$165.00	\$0.00	\$165.00
12377	2017-04-08	18:00	UberX	Completed	\$170.00	\$0.00	\$170.00
12378	2017-04-08	18:15	UberX	Completed	\$175.00	\$0.00	\$175.00
12379	2017-04-08	18:30	UberX	Completed	\$180.00	\$0.00	\$180.00
12380	2017-04-08	18:45	UberX	Completed	\$185.00	\$0.00	\$185.00
12381	2017-04-08	19:00	UberX	Completed	\$190.00	\$0.00	\$190.00
12382	2017-04-08	19:15	UberX	Completed	\$195.00	\$0.00	\$195.00
12383	2017-04-08	19:30	UberX	Completed	\$200.00	\$0.00	\$200.00
12384	2017-04-08	19:45	UberX	Completed	\$205.00	\$0.00	\$205.00
12385	2017-04-08	20:00	UberX	Completed	\$210.00	\$0.00	\$210.00
12386	2017-04-08	20:15	UberX	Completed	\$215.00	\$0.00	\$215.00
12387	2017-04-08	20:30	UberX	Completed	\$220.00	\$0.00	\$220.00
12388	2017-04-08	20:45	UberX	Completed	\$225.00	\$0.00	\$225.00
12389	2017-04-08	21:00	UberX	Completed	\$230.00	\$0.00	\$230.00
12390	2017-04-08	21:15	UberX	Completed	\$235.00	\$0.00	\$235.00
12391	2017-04-08	21:30	UberX	Completed	\$240.00	\$0.00	\$240.00
12392	2017-04-08	21:45	UberX	Completed	\$245.00	\$0.00	\$245.00
12393	2017-04-08	22:00	UberX	Completed	\$250.00	\$0.00	\$250.00
12394	2017-04-08	22:15	UberX	Completed	\$255.00	\$0.00	\$255.00
12395	2017-04-08	22:30	UberX	Completed	\$260.00	\$0.00	\$260.00
12396	2017-04-08	22:45	UberX	Completed	\$265.00	\$0.00	\$265.00
12397	2017-04-08	23:00	UberX	Completed	\$270.00	\$0.00	\$270.00
12398	2017-04-08	23:15	UberX	Completed	\$275.00	\$0.00	\$275.00
12399	2017-04-08	23:30	UberX	Completed	\$280.00	\$0.00	\$280.00
12400	2017-04-08	23:45	UberX	Completed	\$285.00	\$0.00	\$285.00

#défi - une efficacité contestée du marketing digital

fraude, faux influenceurs, dispositifs de suivi incomplets...

ADVERTISEMENT

amazon.fr



Le Creuset Cocotte Signature Ronde en ...

★★★★★ (3)

Voir le prix **prime** [Acheter maintenant](#)

des **signaux** qui imposent une **réflexion**

#signaux - clients

#donottrack #adblock #DeleteFacebook #digitaldetox #unplug



#signaux – innovateurs

logiciel libre, plateformes équitables, sans tracking



#signaux - annonceurs

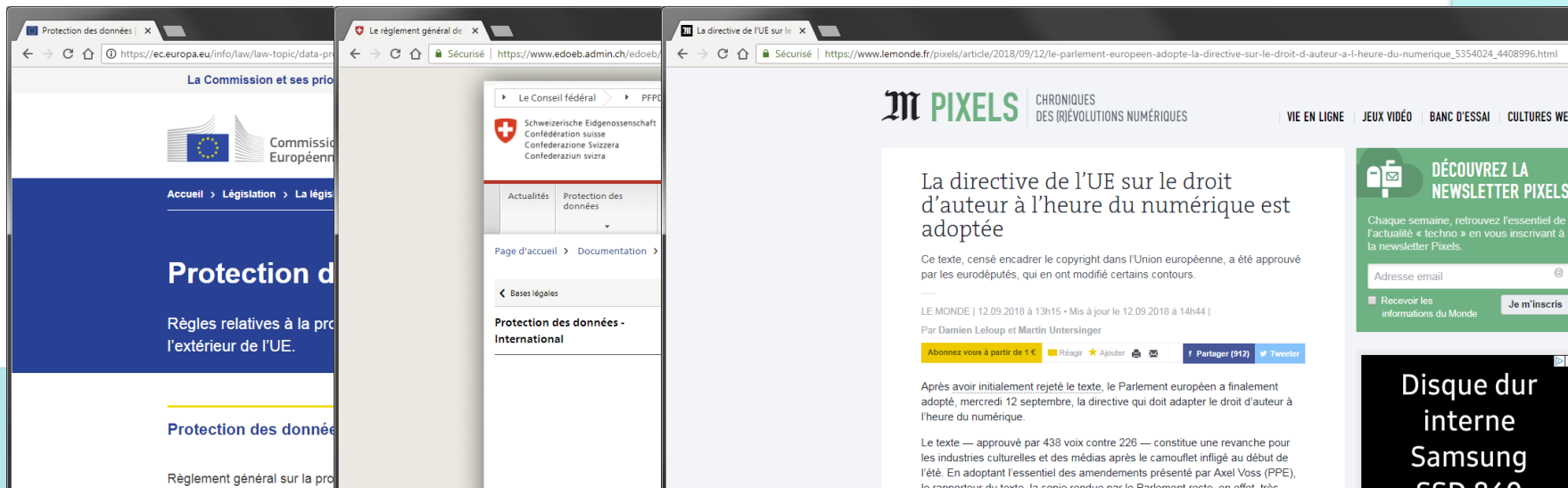
brand safety, ad fraud, résultats



**P&G TELLS DIGITAL TO CLEAN UP,
LAYS DOWN NEW RULES FOR
AGENCIES AND AD TECH TO GET PAID**

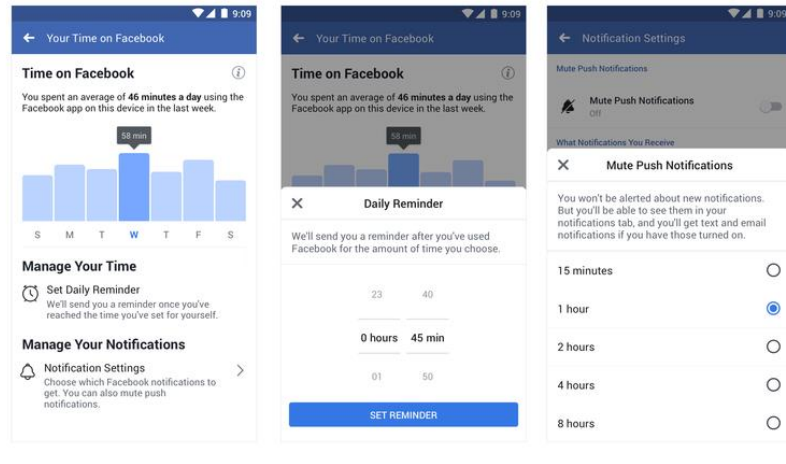
#signaux – régulateurs

RGPD, ePrivacy, droits d'auteur...



#signaux - plateformes

pédagogie, options, services, transparence



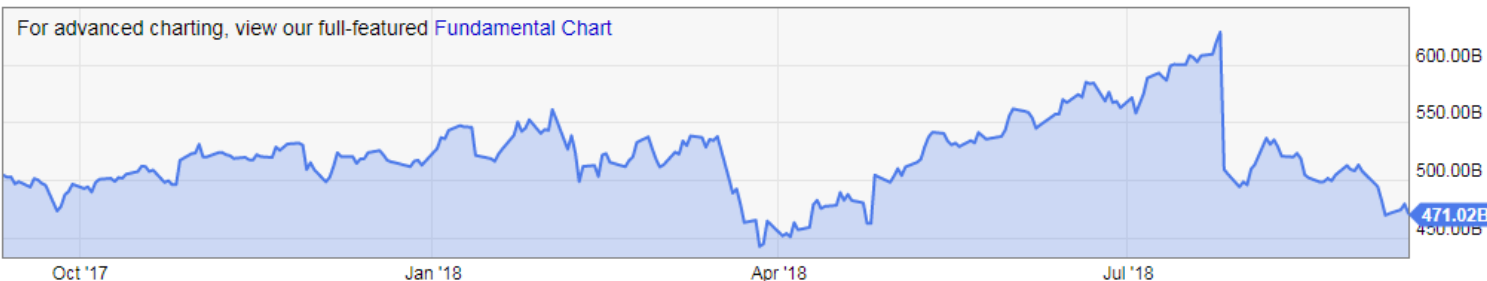
#signaux - marchés financiers

Facebook Inc Market Cap Chart

[View Full Chart](#)

1d 5d 1m 3m 6m YTD 1y 5y 10y Max

[Export Data](#) [Save Image](#) [Print Image](#)



un nécessaire **renouveau du marketing digital ?**

(jusqu'où ne pas aller trop loin... ?)



les limites de la **guerre de l'attention**
avec l'épuisement du temps de cerveau disponible



[Center for Humane Technology]

des questions sur la **liberté du client** à l'heure de l'**IA**
(loyauté des algorithmes de recommandation et de personnalisation)



amazon assistant

Achetez plus malin en ligne

Installer >



29 personnes regardent actuellement cette page

Forte demande ! Établissement réservé 154 fois au cours des dernières 24 heures

Opportunité du jour à saisir 🌟

Chambre double 👤👤 – Plus spacieux que la superficie moyenne à : Paris

Forte demande : il ne reste plus que 7 hébergements sur notre site !

des **cyber-risques** bien réels pour les clients
(et plus visibles post-RGPD)



des menaces sur la **sphère privée** (big data surveillances),
et sur la formation de l'**opinion démocratique** (manipulations)
(détournement des technologies marketing)

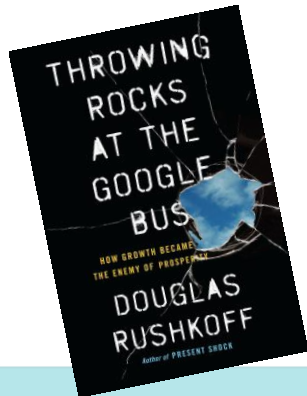




© marketoonist.com

un **jeu concurrentiel faussé**

(par une concentration globale et massive
de capitaux, de propriété intellectuelle et de données)



un marketing digital **captif**
et des **externalités** non négligeables...

il reste donc une question clé,

comment allons-nous passer
d'un marketing au service de la croissance et la performance
à un marketing durable et responsable... ?

pour mémoire, la date de dépassement de 2018 pour la Suisse était le 7 mai,
et il faudrait 2,8 Terre si toute l'humanité vivait comme nous

MERCI
POUR VOTRE ATTENTION

arnaud.dufour@heig-vd.ch