



Design & Expérience client : Nouvelles clés pour les marques

Emmanuel Vivier | HUB Institute

Emmanuel VIVIER - Expert Digital & Marketing & Co-fondateur du HUB Institute



Emmanuel VIVIER

Expert Digital & Social Media

@EMMANUELVIVIER



Co-Fondateur du **HUB Institute** & expert digital, Emmanuel accompagne les grandes entreprises dans leur **Transformation Digitale**

Ex Co-Fondateur & CEO de **Vanksen**, une des agences leader en digital & social media pendant 10 ans.

Emmanuel a conçu et déployé plus de 400 campagnes de marketing 2.0

Emmanuel a formé plus de **7.000 managers** et est intervenu a plus de **600 séminaires et conférences** dans le monde

Le HUB INSTITUTE – Un think tank digital pour accélérer votre transformation



Consulting



Digital Transformation

Recherche



Plus de 10 TrendsReports/an



Formation



+ 30 modules de formations

Conférences



Plus de 10 conférences HUBFORUM et HUBDays /an





Katerina Kamprani : The Uncomfortable



Katerina Kamprani : The Uncomfortable



Katerina Kamprani : The Uncomfortable

#1 CX is the new
“killer app”

Du succès de Uber...



En passant par Spotify....

The image displays the Spotify Premium interface across three devices: a desktop browser window, a smartphone, and a tablet.

Desktop Browser Window: Shows the Spotify Premium interface with a search bar at the top. The main navigation menu on the left includes 'MAIN' (Browse, Activity, Radio) and 'YOUR MUSIC' (Songs, Albums, Artists, Local Files). The 'PLAYLISTS' section includes 'Starred', 'Top Tracks in The U...', 'Just in indie - Nov 14 ...', 'I Can't Believe It's No...', and 'Peaky Blinders Soun...'. The main content area features a 'Browse' header and a navigation bar with 'OVERVIEW', 'CHARTS', 'GENRES & MOODS', 'NEW RELEASES', 'NEWS', and 'DISCOVER'. Below this, a text prompt reads 'At last - Monday evening is here.' Two featured playlists are shown: 'New Music Monday UK' (described as 'Each week we choose the very best tracks from all the latest releases. Updated...') and 'Hot Hits UK' (described as 'A heatwave of hot tracks with future, breaking hits added regularly.').

Smartphone: Displays the artist profile for 'Foster The People', showing a circular profile picture, the name 'Foster The People', a 'FOLLOWING' status, and '908,149 FOLLOWERS'. A prominent green 'SHUFFLE PLAY' button is visible. Below, the 'LATEST RELEASE' section shows the album 'Supermodel' (11 tracks, 2014).

Tablet: Displays the 'My New Favorites' playlist, showing a grid of album covers including 'Supermodel' and 'Endless Love'. The playlist is followed by 'SARA CHIN' and has '23 FOLLOWERS'. A green 'SHUFFLE PLAY' button is present. The bottom of the screen shows the 'Available Offline' toggle and the song 'Best Friend' by Foster The People from the album 'Supermodel'.



Ou Apple...



L'expérience client devient le facteur clef de succès #1!

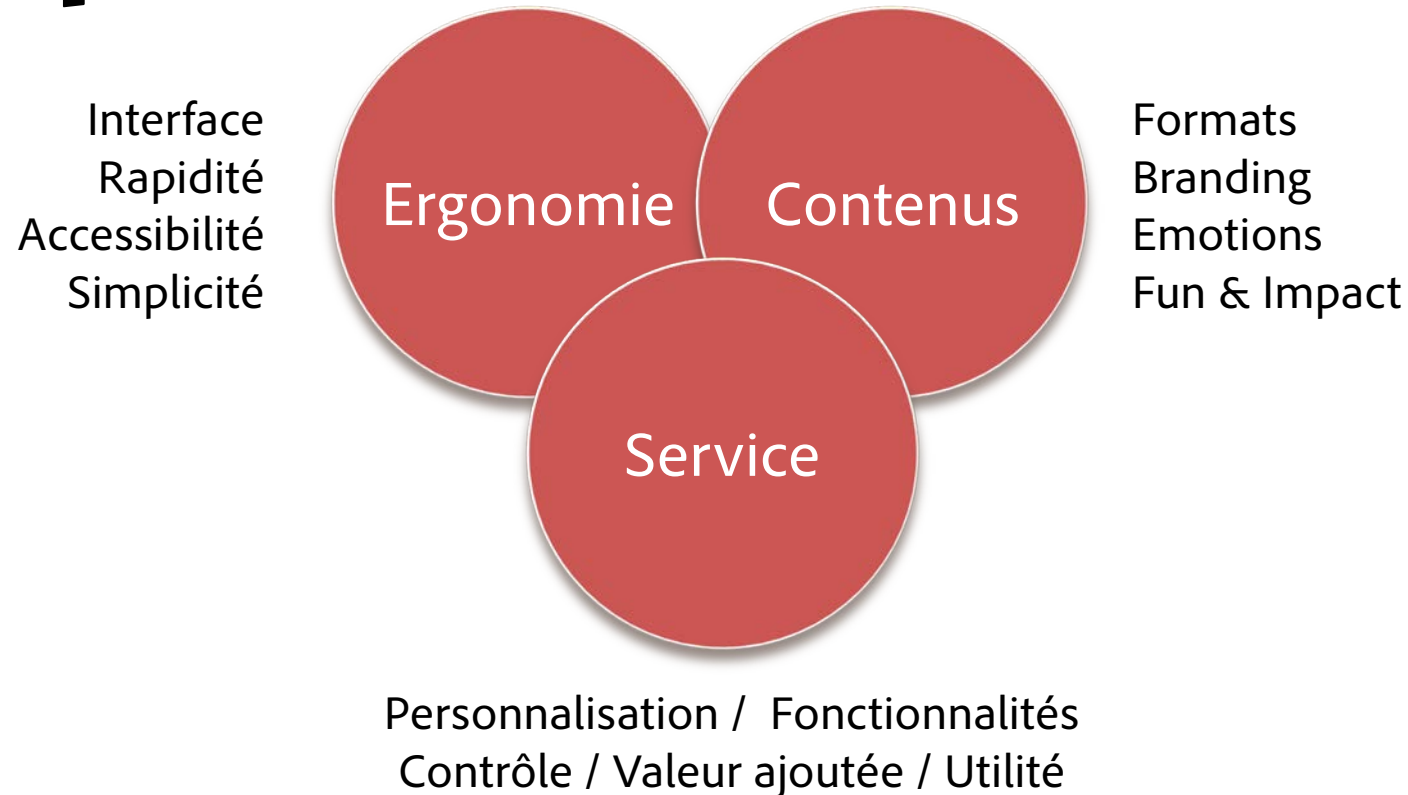
L'expérience client
devient le facteur clef
de succès #1!

Et ce dès le plus jeune âge pour la nouvelle génération!

Si votre produit
nécessite un mode
d'emploi...
Alors peut-être est-
ce un signe que votre
produit est mal
conçu?



Expérience Client?



**Vous êtes tous dans une
entreprise où le design de
l'expérience client est
devenue un enjeu clef!**

#2 Quel retour sur investissement?

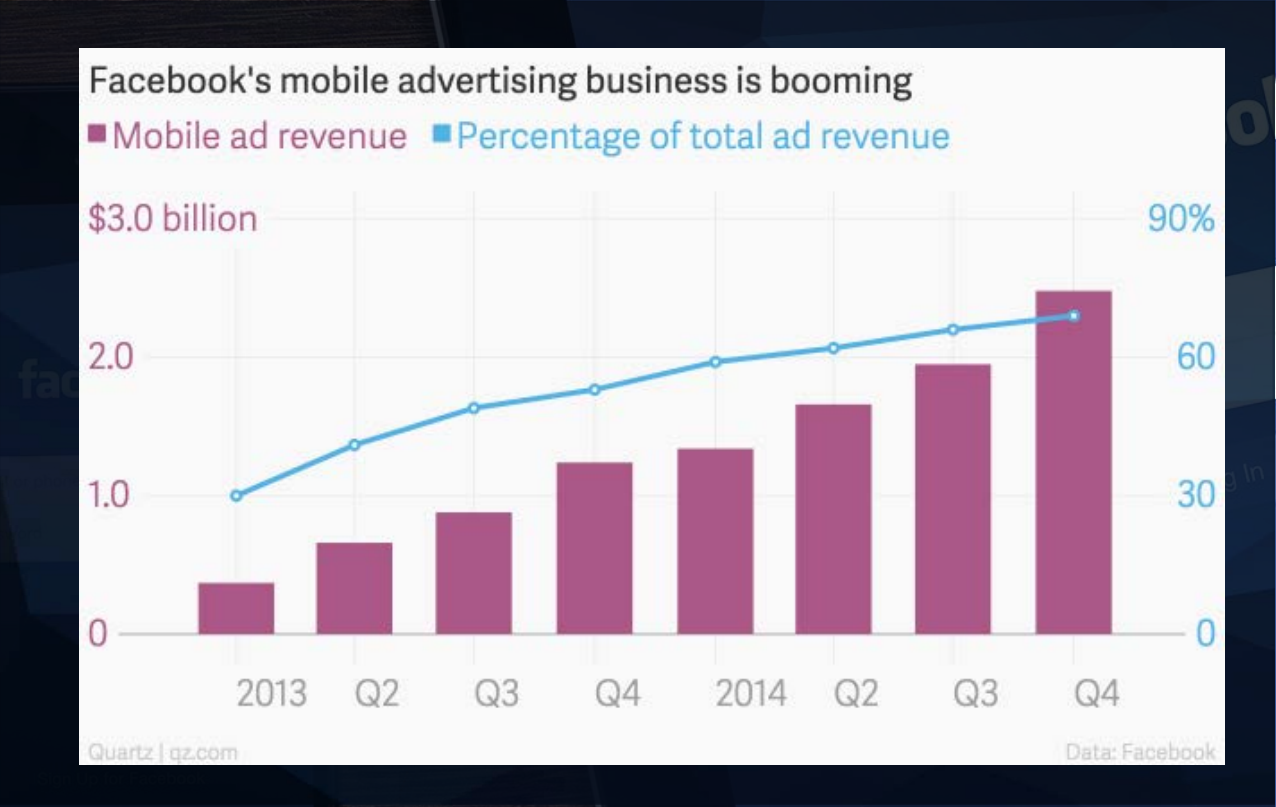
Quelle est la valeur de développer une meilleure "CX" que la concurrence?



Apple : meilleure rentabilité par m2 d'un point de vente aux USA



Facebook génère plus de 61% de ses revenus sur le mobile VS 0% il y a 4 ans



Vente Privée transforme le web et le mobile en business face à des concurrents établis



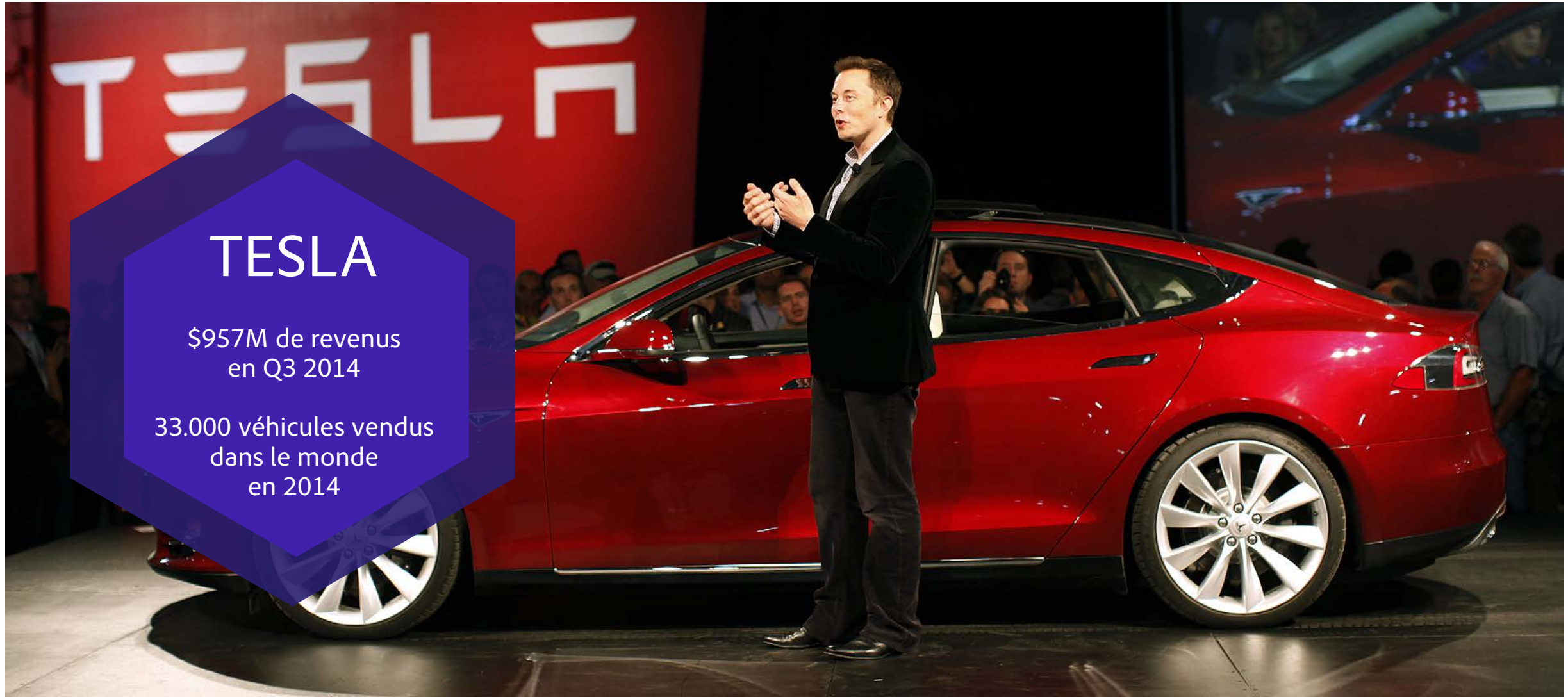
The image shows a screenshot of the Vente Privée website. On the left, there is a login form with the following elements:

- Logo: **vente-privee** with a pink butterfly icon.
- Section: **Accès membre**
- Input fields: **Email** and **Mot de passe**.
- Text: **Mot de passe oublié ?** with a pink **OK** button.
- Section: **Pas encore membre ?**
- Text: **Inscrivez-vous maintenant !** with a pink button.

The background of the website is a lush, tropical scene featuring a stone throne with a monkey sitting on it. The scene is framed by stone pillars and pink flowers. A large blue hexagonal overlay on the right side of the image contains the following text:

**€1,6 Milliards de
Chiffre d’Affaire
35% via mobile**

Tesla pèse plus lourd en bourse que le groupe PSA



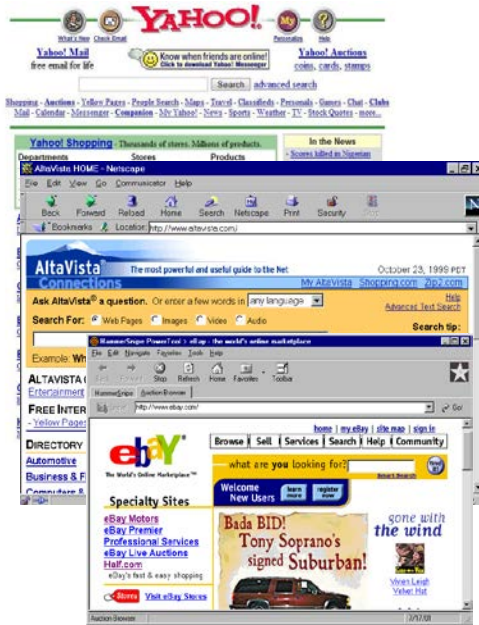
TESLA

\$957M de revenus
en Q3 2014

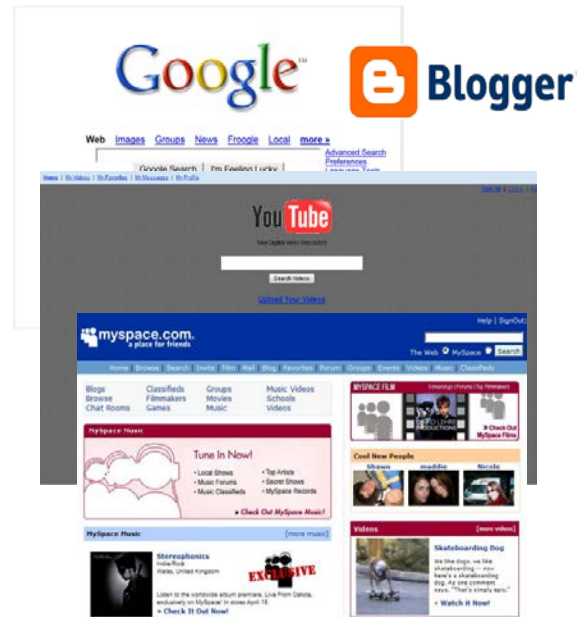
33.000 véhicules vendus
dans le monde
en 2014

RONI : Retour On Non Investment : le coût de perdre la préférence des utilisateurs...

2000



2005



2015



Chaque frustration client peut être la source d'une nouvelle startup concurrente!

2005



TAXI !!!

2015



Crowdfunding (ex Kickstarter) : un moyen pour financer une solution à une frustration



\$195,094
pledged of \$70,000 goal

Ou même motiver un client à résoudre lui même le problème avec un nouveau produit

HEXO+



\$1,306,920
pledged of \$50,000 goal



Ou même motiver un client à résoudre lui même le problème quitte à être dans l'illégalité



Ou même motiver un client à résoudre lui même le problème quitte à être dans l'illégalité

Chapter 1

Congressman Francis Underwood has been declined the chair for Secretary of State. He's now gathering his own team to plot his revenge. Zoe Barnes, a reporter for the Washington Herald, will do anything to get her big break.

WATCH IT NOW

720p	1384 Seeds, 364	⚡
720p	1384 Seeds, 364	⚡
720p	1384 Seeds, 364	⚡
720p	1384 Seeds, 364	⚡
720p	1384 Seeds, 364	⚡

House of Cards

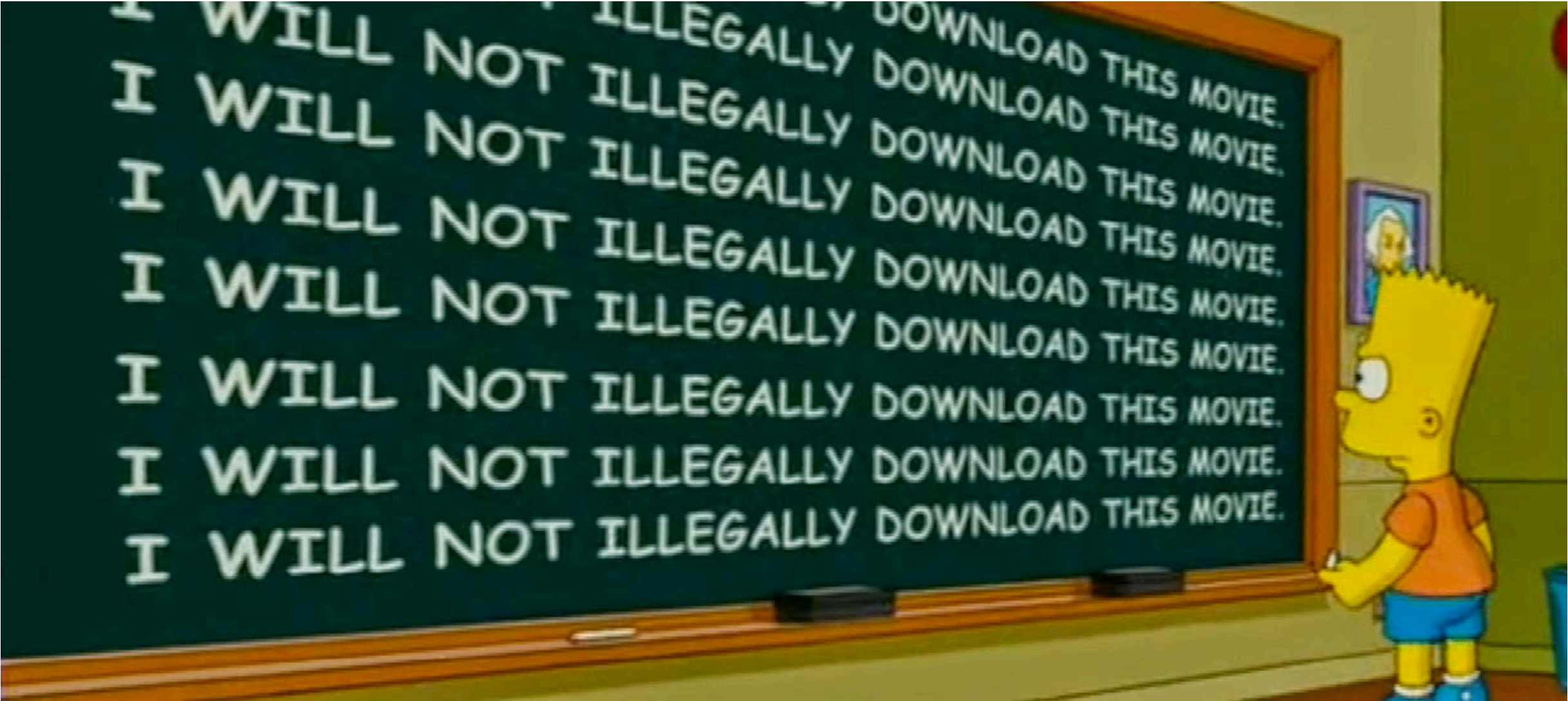
2013 60 min Drama ★★★★★

A Congressman works with his equally conniving wife to exact revenge on the people who betrayed him. USA. 60 min.

Staring:
Kevin Spacey, Robin Wright, Michael Kelly, Michael Gill



Et vous ne retiendrez pas vos utilisateurs/clients en leur faisant la guerre!



Ou en essayant de bloquer les nouveaux arrivants



#3

Il est urgent de vous
réorganiser pour remporter
la bataille de la CX

Il faut repenser son offre et son organisation pour devenir "User Centric"



Product
Centric
1900-1950

Brand
Centric
1950-2010

User
Centric
2010-now

Il faut repenser son offre et son organisation pour devenir "User Centric"

“
You've got to start with the
CUSTOMER EXPERIENCE and
work back toward the technology.”

- Steve Jobs



Question?

Combien d'UX designers
avez-vous aujourd'hui dans
votre entreprise ?



Question?



Et avez-vous un(e) Rédacteur(trice) en Chef?

Si la CX fait la différence et que votre entreprise ne prend pas ce sujet au sérieux (moyens, budget) alors que cela signifie t'il sur le futur de votre business?

Avec la multiplication des points de contacts,
plateformes, formats,...

il faut se **réorganiser et s'équiper**
pour pouvoir concevoir et proposer

des contenus et services
de manière pertinente et rapide

Il faut vous équiper des bons outils technologiques

Il vous faut une tour de contrôle!



Il faut vous équiper des bons outils technologiques

Des outils pour comprendre les insights et le parcours clients en temps quasi réel



Les moyens de stocker, planifier, valider et trier vos assets



L'organisation pour lancer les bons contenus, services dans le bon ordre



Savoir adapter son niveau de service à chaque client



Se doter d'une capacité à réagir et interagir si besoin



Pouvoir accélérer et tester plus vite



Il serait temps d'arrêter de jouer et d'investir sérieusement?



Car le prix de l'amateurisme se paiera de plus en plus cher...



#4

La UX est aussi un enjeu interne pour vos propres collaborateurs!

Il y a 15 ans, l'entreprise proposait des outils pros supérieurs à ceux du grand public



Livraison d'un disque dur IBM de 5Mo en 1956

Qui se souvient de la fierté de posséder un Palm Pilot?



CARRY tons of personal information in your pocket or purse. Plus, store thousands of addresses, phone and fax numbers, e-mail addresses, personal notes — you name it. You can even keep up to 15 separate address lists.

INSTANTLY know what you have to do today. Touch a button to see the day's agenda. You can make recurring meetings appear automatically. Scroll to open time slots during the week. Even attach personal notes or alarms to particular events. With Pilot, it's easy to organize your life the way you want.

ENTER data just once using either your Pilot or your PC. Choose from 3 different ways to enter data:

1. Use DraftIt® power-writing software to enter data at up to 30 words/min. You're assured of 100% accurate text recognition — every time.
2. Use your keyboard on your computer and push HotSync™.
3. Use Pilot's on-screen keyboard.

Then drop your Pilot into its cradle, and press the HotSync button. That's all it takes to keep everything up-to-date on both your Pilot and your computer.

SHARE data with your computer and back it up automatically. Pilot comes with a complete package containing everything you need to easily enter, edit, import and export information to and from your PC and your Pilot organizer.

In addition, Pilot will be compatible with the popular PC desktop organizer software you are using now. Optional links will be available for Lotus Organizer, Schedule+, Sidekick, Now Up-to-Date, and others.

FIND any bit of stored information instantly. You can instantly generate a list of Appointments or To Do items, Memos or Addresses. Just enter any word and touch "Find". And access any item on the list with one touch, too. A real time saver.

PRIORITIZE what you have to do in a day. Prepare a To Do list, sorting items by priority or due date. Make items disappear as you complete them — and automatically carry forward those you don't accomplish.

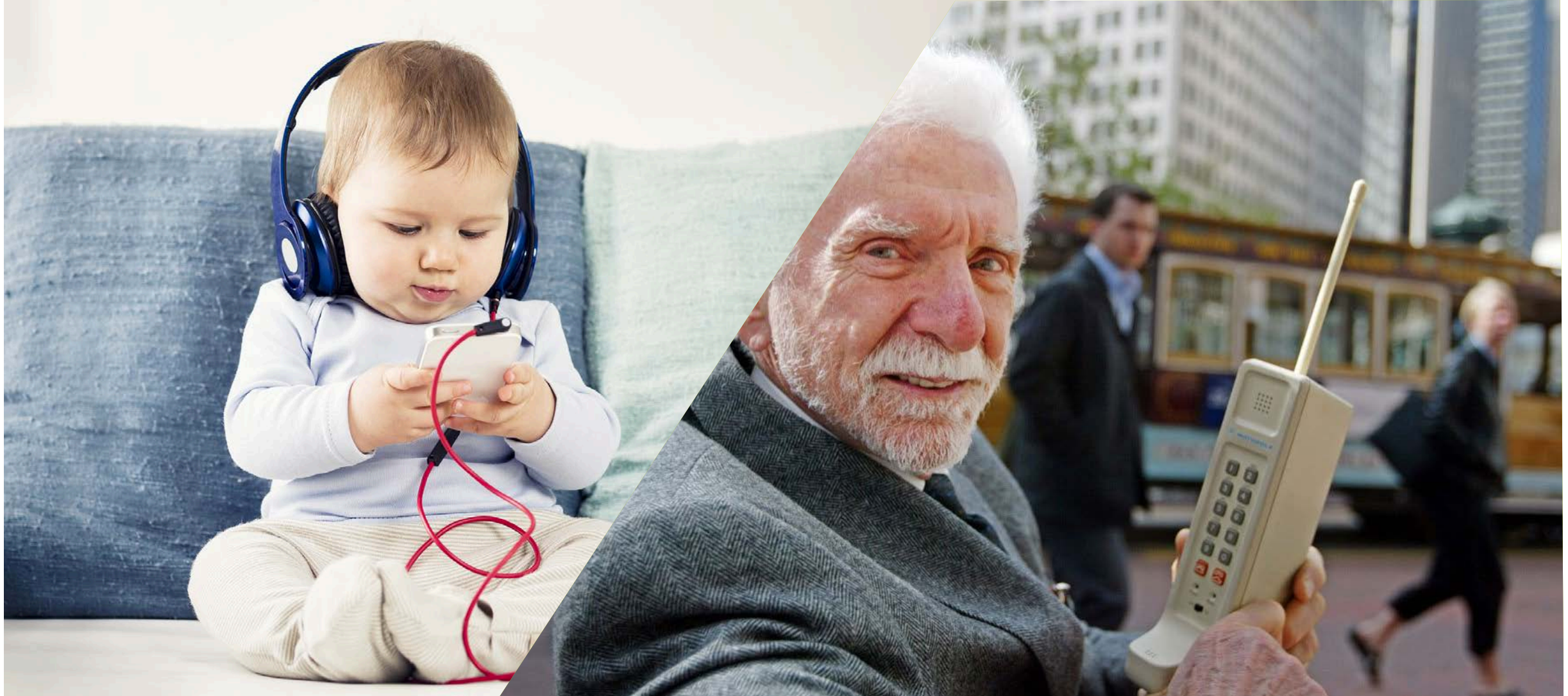
GET down notes on the road, then later, drag and drop them into programs on your computer. Pilot's advanced companion desktop software, serves as a gateway between Pilot and your PC.



Ou d'avoir été un des premiers à posséder un BlackBerry?



Aujourd'hui... un enfant ou un ado est souvent mieux équipé que votre PDG!!!!



Allez travailler est devenu comme de prendre une machine à remonter le temps!



Bienvenue chez les dinosaures?

Quel est le coût du temps perdu et de la démotivation de vos collaborateurs?



Vous rappelez- la dernière fois que vous avez voulu envoyer un fichier à l'extérieur?

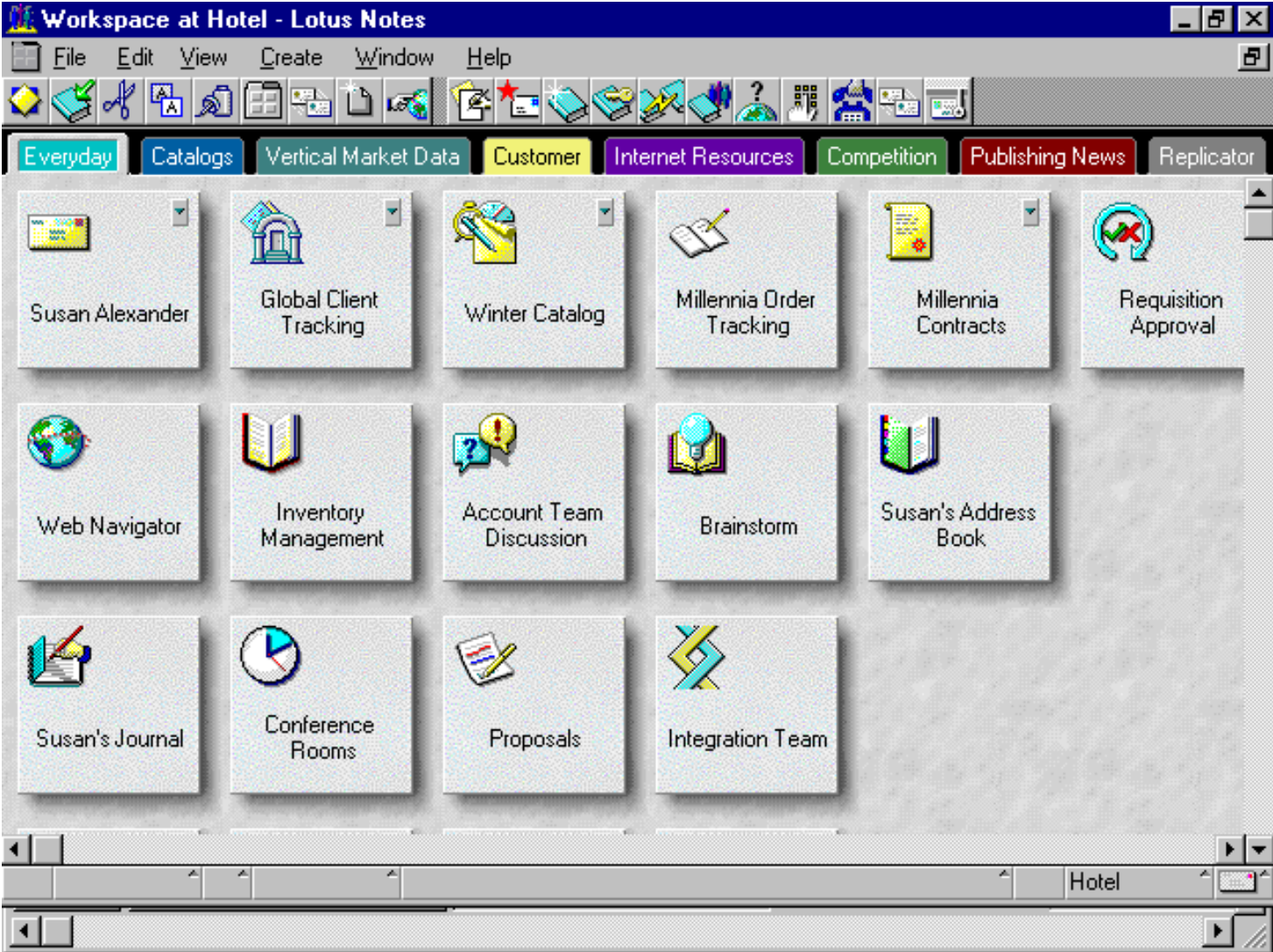
... pendant ce temps là... dans la Silicon Valley et dans les startups...



... pendant ce temps là... dans la Silicon Valley et dans les startups...







Ex de logiciel de messagerie de grand groupe, date inconnue oubliée



Ex d'interface de logiciel en mode SAAS nouvelle génération

Select a Template Option

			
Drag & Drop Editor	Basic	Predesigned	My Templates
Create beautiful, mobile-friendly emails with our new editor.	Simple layouts ready for your design and content.	Templates ready for your content.	Templates you've designed and saved for later use.
Select	Select	Select	Select

Code your own



Paste in your code, or develop a reusable template.
[Coding options](#)

Import



Import and save templates coded elsewhere.
[Import options](#)



Il est l'heure de rebooter aussi le design de votre « Expérience Employé » ;)



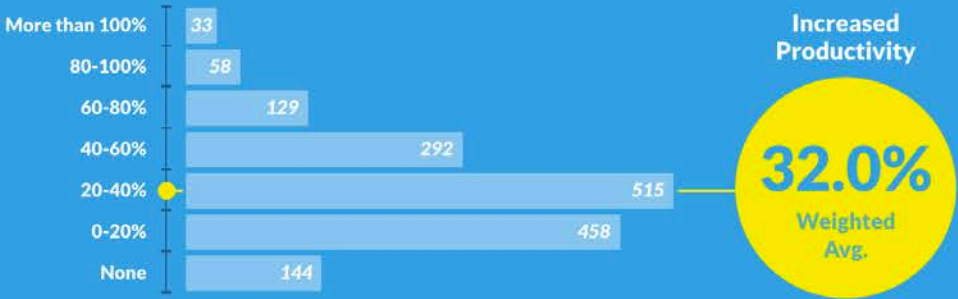
Product

Slack Survey Results



In order to better understand the benefits of Slack, we collected thousands of survey responses from Team Owners and Administrators of paid Slack teams between June 16th - 18th, 2015 and July 13th - 14th, 2015. The results are summarized below.

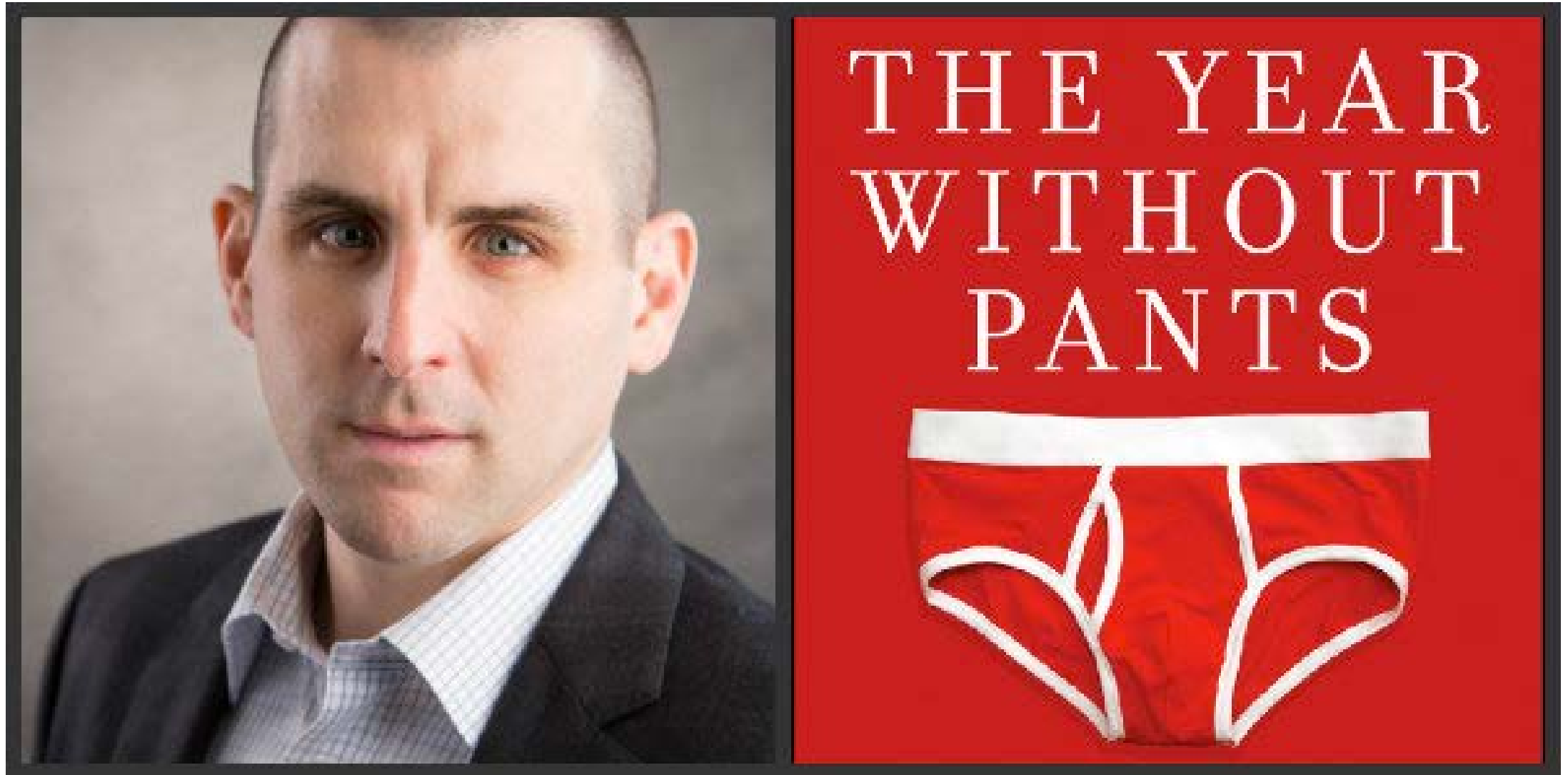
After adopting Slack, how much **more productive** is your team?



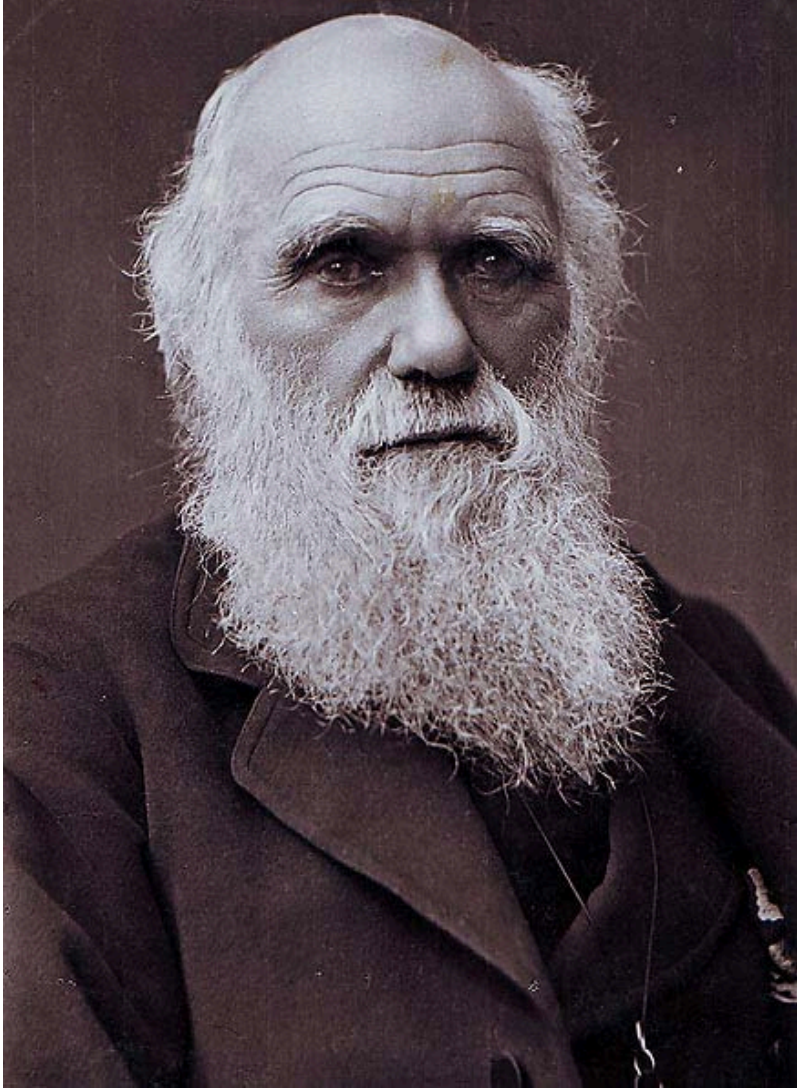
Based on 1,629 responses from Slack owners and administrators. ±2.36 margin of error with 95% confidence (July 2015)



Les outils doivent aussi permettre de faciliter les process, la collaboration et l'agilité



Car gagner en rapidité et réactivité devient une condition vitale pour l'avenir



« It is not the strongest of the species that survives, nor the most intelligent, but the one most responsive to change. »

Charles Darwin - 1809

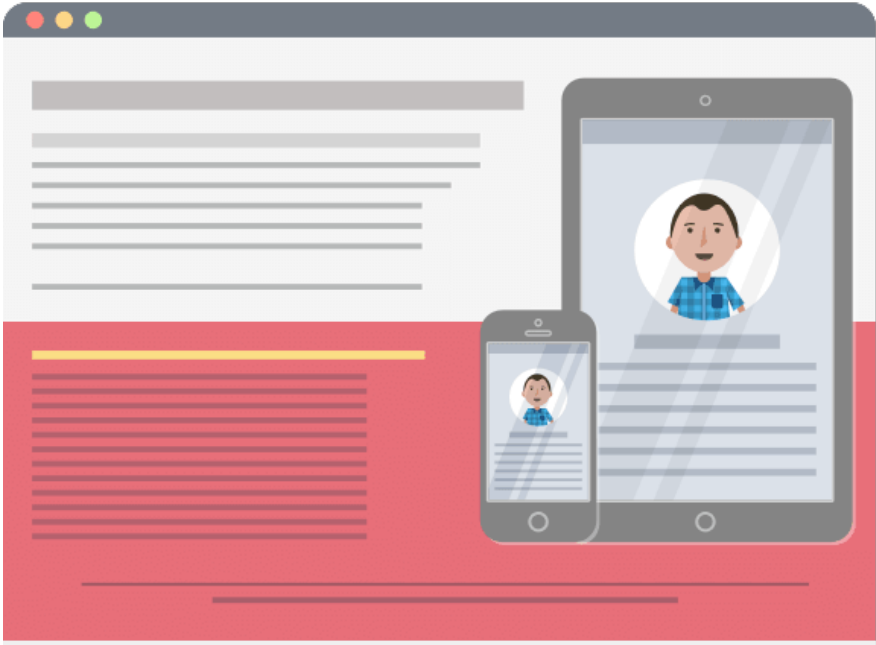
Fail Fast : passer du « wait and see » au « test and learn »

完璧を目指すよりもまず終わらせろ
- Done is better than perfect -



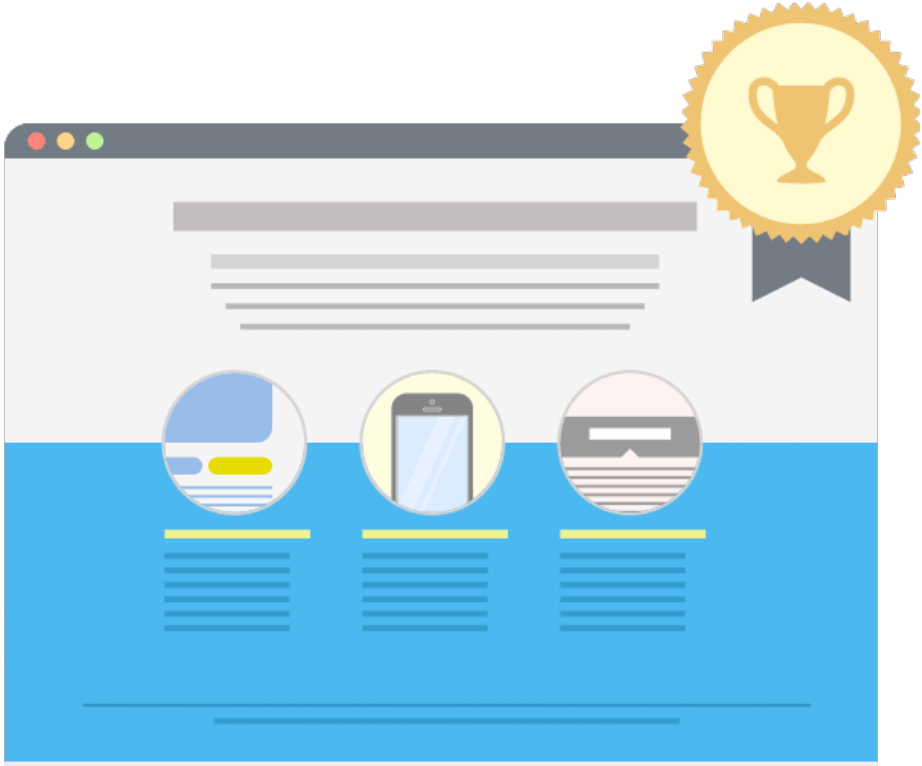
Facebook CEO
Mark Elliot Zuckerberg

Offrir des moyens, process et outils pour une culture de l'AB Testing et de la data



example.com/a.html

22%
CONVERSION



example.com/b.html

52%
CONVERSION

Au final.....



Au final, quelques soient vos réussites passées, votre mérite, votre budget, vos efforts, votre expérience...

Nobody cares!

C'est la meilleure app, le meilleur contenu, la meilleure Expérience qui gagne!

**#CUSTOMER
EXPERIENCE
ALWAYS WIN**



Il faut donc se préparer et s'organiser pour acquérir cette expertise.



**#CUSTOMER EXPERIENCE
BE PREPARED!**

Merci pour votre attention



EMMANUEL VIVIER

CoFounder

✉ Emmanuel.vivier@hubinstitute.com

🐦 [@emmanuelvivier](https://twitter.com/emmanuelvivier)

📍 44 rue Notre Dame des Victoires, 75002 PARIS

☎ + 33 (0)6 11 62 37 94



WWW.HUBINSTITUTE.COM



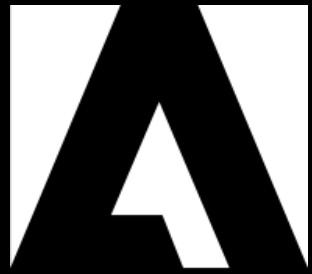
[HUBINSTITUTE](https://www.facebook.com/HUBINSTITUTE)



[@HUBINSTITUTE](https://twitter.com/HUBINSTITUTE)







Adobe