

L'impact commercial de l'investissement dans l'expérience

FORRESTER®

Les entreprises axées sur l'expérience (experience-driven businesses ou EDB) surpassent leurs concurrents sur l'ensemble du cycle de vie de la relation client.

DÉFINITION D'UNE ENTREPRISE AXÉE SUR L'EXPÉRIENCE (EDB)

Les EDB adoptent systématiquement les meilleures pratiques en matière d'expérience client au niveau de leurs équipes, processus et technologies.



ÉQUIPES

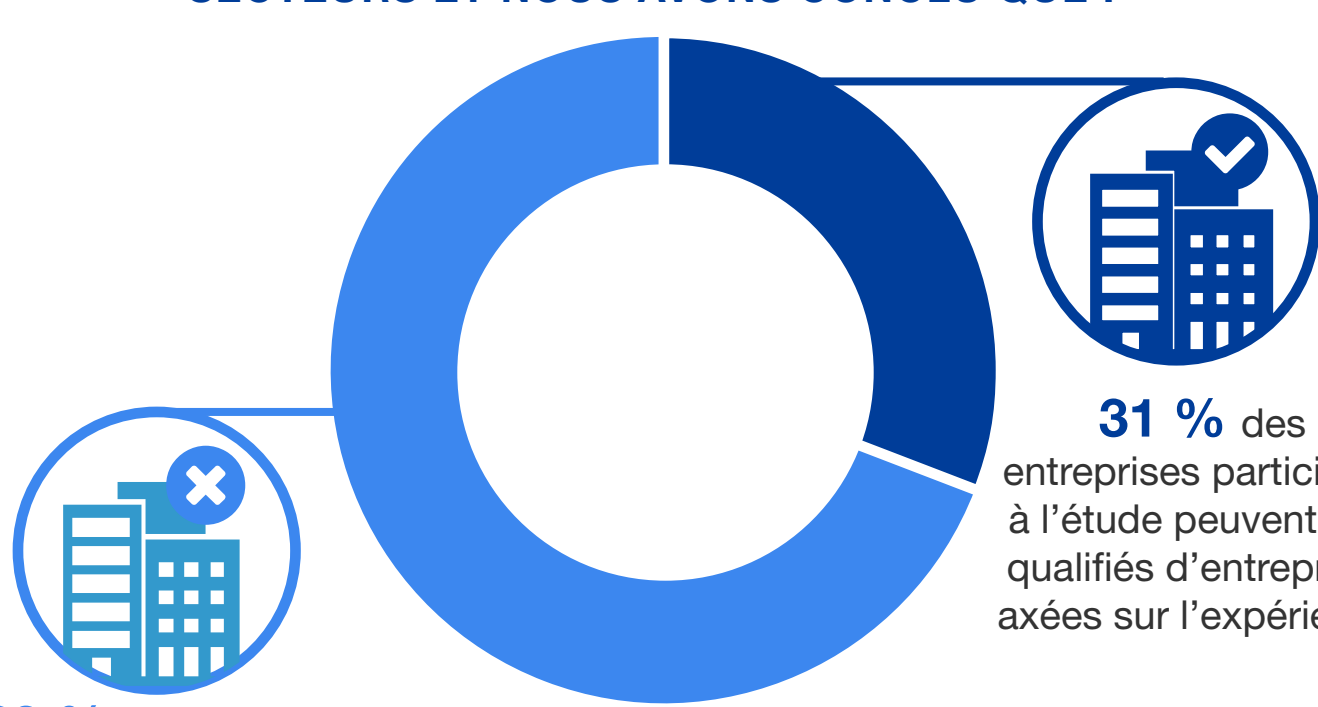


PROCESSUS



TECHNOLOGIES

NOUS AVONS RÉALISÉ UNE ÉVALUATION DE MATURITÉ AFIN D'IDENTIFIER LES EDB PRÉSENTES DANS HUIT SECTEURS ET NOUS AVONS CONCLU QU' :



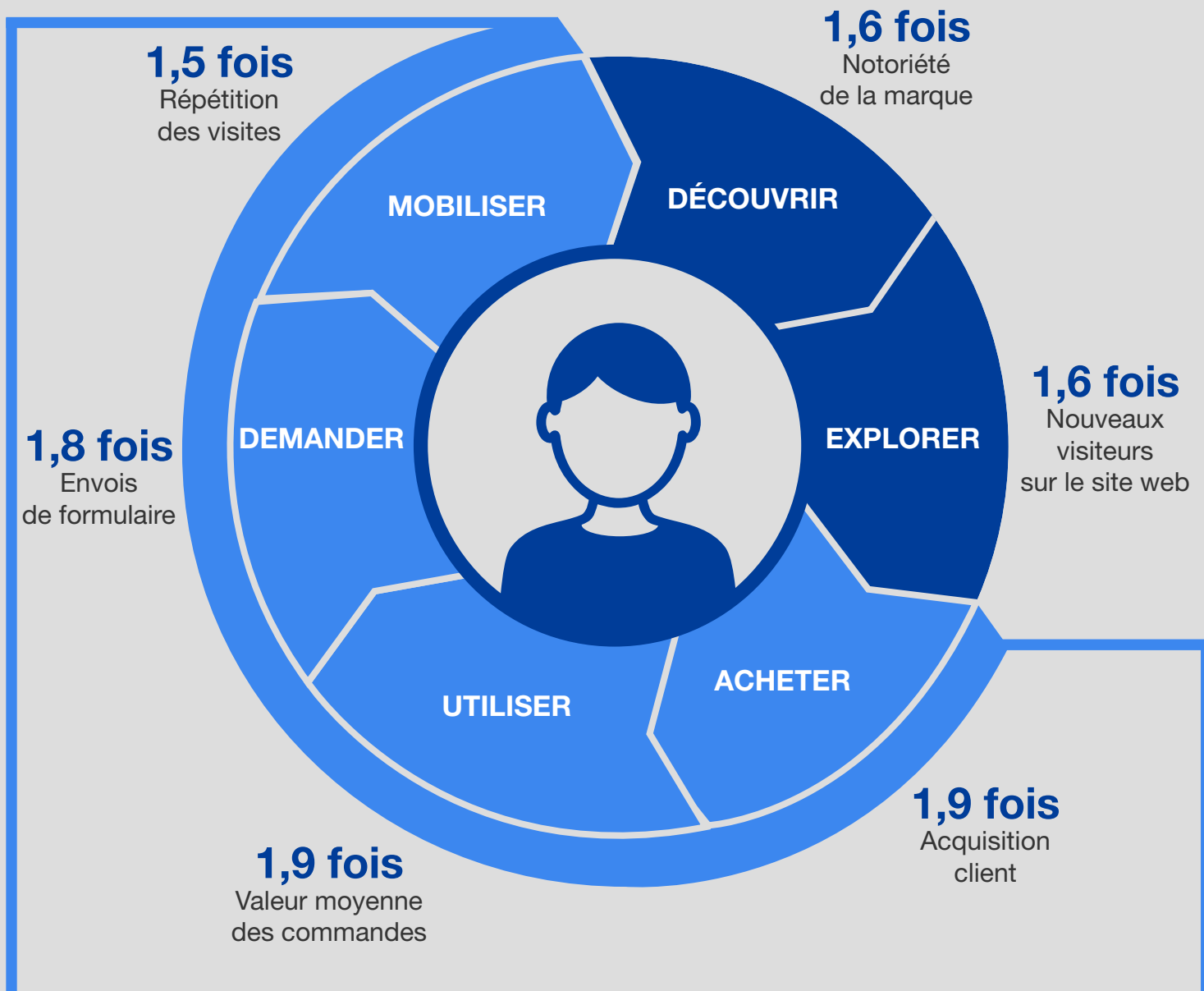
69 % ne peuvent pas être qualifiées d'entreprises axées sur l'expérience. Ces entreprises travaillent encore à l'évolution de leurs capacités CX.

LES EDB ENREGISTRENT DES PERFORMANCES COMMERCIALES SUPÉRIEURES*



Les employés des EDB sont plus satisfaits : **1,5 fois plus** d'employés très satisfaits que dans les autres entreprises

De plus, les EDB observent une croissance plus importante d'une année sur l'autre des métriques couvrant l'ensemble du cycle de vie de la relation client.



Les EDB connaissent également une plus forte croissance des métriques concernant l'ensemble du parcours :

1,4 fois

Croissance du chiffre d'affaires

1,7 fois

Taux de fidélisation client

1,6 fois

Valeur durée de vie client

ET LES EDB ATTEIGNENT LEURS OBJECTIFS SECTORIELS

Les entreprises axées sur l'expérience surpassent les autres entreprises de leur secteur dans les métriques suivantes, qui correspondent à leurs principales priorités.†



SECTEUR MANUFACTURIER
2 fois plus d'EDB sont leaders en termes de fidélisation client.



SERVICES FINANCIERS
1,9 fois plus d'EDB dépassent les attentes en termes de cours des actions.



SECTEUR PUBLIC
1,6 fois plus d'EDB font état d'employés très satisfaits.



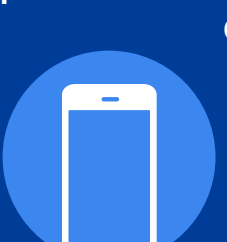
SANTÉ
1,9 fois plus d'EDB ont amélioré leur satisfaction client.



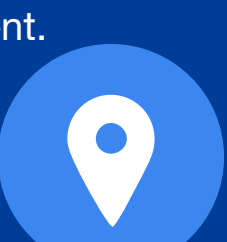
MÉDIAS/DIVERTISSEMENT
1,5 fois plus d'EDB dépassent leurs objectifs en termes d'expérience client.



DISTRIBUTION
1,8 fois plus d'EDB sont leaders en termes de capital marque.



TECHNOLOGIE B2B
1,7 fois plus d'EDB sont leaders en termes d'évaluations produit.



VOYAGES/TOURISME
2 fois plus d'EDB ont augmenté leur taux de recommandation client.

Méthodologie : pour cette étude, Forrester a réalisé une enquête en ligne auprès de 1 269 entreprises réparties dans neuf pays. L'objectif était d'évaluer leur approche des relations client et prospect tout au long du cycle de vie de la relation client, ainsi que les investissements réalisés dans ces domaines.

Source : étude réalisée par Forrester Consulting pour Adobe, février 2018

Base : 1 269 décideurs concernés par la technologie et les métriques CX au sein d'entreprises mondiales

***Base :** nombre variable de décideurs concernés par la technologie et les métriques CX au sein d'entreprises mondiales (N = entre 392 et 877 par segment)

†Base : nombre variable de décideurs concernés par la technologie et les métriques CX au sein d'entreprises mondiales (N = entre 30 et 122 par segment)

© 2018 Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Forrester est une marque déposée appartenant à Forrester Research, Inc.