



Étude de cas
Améliorer l'expérience
de vos clients

TALSOM

Mandats et Défis



Dans le but de supporter sa croissance, notre client, détaillant de mode en ligne, vit l'importance de mettre de l'avant une stratégie de transformation numérique mettant l'emphase sur l'expérience immersive et améliorée de ses clients avec la marque.

Talsom a été mandaté pour animer des ateliers, cartographier l'expérience client et identifier les écarts technologiques de l'entreprise. Le tout, dans le but d'analyser et d'améliorer leur parcours client.

Besoins et Objectifs

- Analyser le parcours multicanal des clients.
- Repérer les points de contacts et moments de vérités lors desquels les clients se forment une idée de la marque.
- Dresser une feuille de route technologique de l'expérience client.
- Exercice d'alignement de la vision de l'entreprise avec la feuille de route technologique.
- Priorisation des projets en fonction de l'analyse de rentabilisation La valeur de chaque projet.
- Aligner la force des porteurs de la vision de l'entreprise aux responsables des changements technologiques.
- Identifier les écarts pour atteindre.

Solution

Concevoir l'expérience client nous a permis de prioriser la feuille de route en mettant l'emphase sur les points et projets significatifs pour l'entreprise. Comprendre le point de vue de ses clients représente un atout de taille pour notre client, lui servant d'outil à la prise de décision et à la priorisation des projets futur en focalisant sur l'expérience client.

Contactez-nous

T +1.514.303.0272

F +1.514.227.5465

info@talsom.com

Visitez-nous

402, rue Notre-Dame Est

Bureau 100

Montréal (Qc) H2Y 1C8

Suivez-nous

