

9

DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Impacts de la solution
sur les enjeux de la
filière bois

Valorisation des ss/ co-produits	Recyclabilité (reverse logistic, écocirculaire,...)	Dimension sociétale	Attractivité des entreprises de la filière	Nouveaux modèles d'organisation (performance, lean, ...)	Maintenance et TPM	Management des flux et de la SC	Anticiper et coller au marché	Réduction empreinte environnementale	Innovation et nouveaux systèmes de R&D
			FAIBLE	MODÉRÉ		IMPORTANT	IMPORTANT		
MATURITÉ DE LA FILIÈRE PALETTE BOIS VIS-À-VIS DE LA SOLUTION > FAIBLE									

DIGITALISATION
DE LA RELATION CLIENT

DÉFINITION

Le digital transforme la relation de l'entreprise avec ses clients. Omniprésente, multi canal et toujours plus en temps réel, cette relation est porteuse de valeur. La relation client s'enrichit et se complexifie à la fois : sa digitalisation doit permettre de répondre au mieux aux mutations (dématérialisation du parcours d'achat, partage d'informations sur les réseaux...), d'apporter une valeur ajoutée (développement de services...) et de se différencier sur le marché.

Pour accompagner la relation client et mieux la comprendre, la digitalisation nécessite non seulement de capter de l'information mais surtout d'en fournir tout au long du processus qui mixe contacts physiques et virtuels.

APPORTS

Sur le plan économique

- Augmenter la visibilité de l'entreprise sur son marché et donc l'accès aux nouveaux clients.
- Gagner en crédibilité vis-à-vis du client et donc renforcer l'engagement de celui-ci vis-à-vis de l'entreprise (moindre taux d'attrition*).

Sur le plan de la transformation
de l'entreprise

- Intégrer la culture digitale au sein de tous les services de l'entreprise : s'affranchir de la segmentation traditionnelle entre services,
- Repenser l'ensemble de leurs process et modes de gestion,
- Mutualiser les informations des différents métiers.
- Développer une capacité d'exploitation de la connaissance du client, de communication sur les valeurs qu'incarnent leurs marques et de proposition d'une expérience client enrichie.
- Se focaliser sur les processus de gestion du client aux différents stades

LIENS UTILES

<https://www.locomotiv.com/digitalisation-relation-client/>

<https://www.chapsvision.fr/crm/digitalisation-relation-client/>

*Calcul du taux d'attrition : diviser le nombre de clients perdus par le nombre total de clients au début de la période donnée et multiplier le résultat par 100.

EXEMPLES

Quelques exemples sont donnés sur le site :

<https://business.lesechos.fr/directions-marketing/marketing/marketing-digital/021219008915-cinq-entreprises-qui-transforment-leur-relation-client-grace-au-digital-202176.php>

DÉMARCHE A SUIVRE

Les 7 piliers pour construire une bonne relation client digitale :

- 1 Intégrer les habitudes des consommateurs dans le processus de digitalisation
- 2 Intégrer toutes les équipes dans la transformation digitale
- 3 Garantir une cohérence entre les canaux de la relation client
- 4 Mettre au premier plan le timing dans le parcours client
- 5 Mettre l'Humain au centre du projet !
- 6 Conjuguer le télétravail et la relation client digitalisée
- 7 Transformer le marketing avec la digitalisation relation client

QUESTIONS À SE POSER

Comment construire une profonde culture du numérique et de la relation client au sein de l'entreprise, entre les différents services et expertises métiers, au bénéfice d'un renforcement du lien de proximité avec les clients et l'écosystème externe à l'entreprise ?

Et la filière palettes en bois ?

Ces outils doivent permettre d'améliorer la relation client :

- Création d'interfaces / portail web en accès personnalisé et sécurisé pour optimiser les échanges avec les clients, le suivi de leurs commandes, simplifier leurs demandes de chiffrages ou commandes, proposer des services, conception en ligne, facturation.... Accessibles depuis plusieurs supports
- Faciliter le traitement de la demande et le chiffrage via des outils pour dessins et chiffrage assistés ou générés automatiquement, du type PALDAO et/ou logiciels de dimensionnement palettes avec envois de plans cotés en 3D

Il ne s'agit que d'exemples, la digitalisation est à construire par chacun.

Besoin impérieux : renforcer la présence des entreprises filière palettes sur les réseaux sociaux avec diffusion de messages pour les clients historiques et prospects.



Léa Charron
Responsable pôle professionnel palettes
Tél. : 01 55 91 05 15
lea.charron@fnbois.com
6, rue François 1^{er}, 750008 Paris
www.fnbois.com

Avec le soutien de



Jeanne Bouchôou
Chargée d'affaires
Tél. : 06 77 57 82 54
jeanne.bouchouou@crittbois.com
27 Rue Philippe Seguin - Bâtiment 4
BP 91067 88051 ÉPINAL CEDEX 9