

ANALYSE D'UN PROCESSUS CLIENT



Oui

CE PROCESSUS A-T-IL UN IMPACT
ÉMOTIONNEL OU RELATIONNEL
FORT POUR LE CLIENT ?

Non

LE CLIENT ATTEND-IL PRINCIPALEMENT
UN CONSEIL OU UNE SOLUTION CRÉATIVE ?

LE CLIENT ATTEND-IL SIMPLEMENT
QUE LE PROCESSUS SOIT FIABLE ET RAPIDE ?

Oui

SOPHISTICATION MAXIMALE

Facturation mensuelle d'un
abonnement.

Traitement de la paie.

Génération d'un rapport de
performance chiffré standard.

Non

FIABILITÉ PERSONNALISÉE

Confirmation d'une modification
de contrat importante.

Planification d'une intervention
SAV critique

SIMPLIFICATION MAXIMALE

Gestion d'une réclamation
d'un client très mécontent.

Présentation d'une nouvelle
stratégie annuelle à un client clé.

Processus d'accueil ("onboarding")
d'un nouveau client.

Oui

Non

ENRICHISSEMENT PROACTIF

Une newsletter avec une astuce IA
personnalisée.

Un message sur l'interface d'un logiciel :
"Hey [Prénom], saviez-vous que vous
pouviez faire Y pour gagner du temps ?".

EDC - Experience Decision Compass

Comment orienter l'amélioration d'un processus
pour un impact maximal ?