

The image features a hand holding a smartphone in the foreground, with two tablets positioned behind it. The background is a large, glowing globe composed of a network of white nodes and lines, set against a dark green gradient. The overall theme is digital connectivity and technology.

Les commerces et services 4.0

SERVLINKS
COMMUNICATION





Votre conférencier

- Jean-François Goulet
- Stratège marketing, web et réseaux sociaux | Servlinks Communication





Enjeux

- Hautes exigences de la clientèle
- Communication multiplateforme
- Automatisation des communications
- Plusieurs canaux de communication, un point de chute
- Relance personnalisée
- Big Data
- Mobilité





Offres

Services 2.0 ou 3.0	Services 4.0
Réactif	Proactif
Spécifique à l'industrie, morceler	Intégrer, grouper
Standardiser, moduler	Adapter, Centrer sur l'humain
Baser sur l'expérience	Baser sur les données





Livraison

Services 2.0 ou 3.0	Services 4.0
Explicite, interfaces manuelles	Implicite, interfaces virtuelles
Centre de services en silo	Services horizontal, multicanal
Chemin d'acquisition prédéfini	Dynamique, chemin réorganiser en temps réel
Hétérogène, sur différent système	Partager, multiplateforme





Big data et analytics

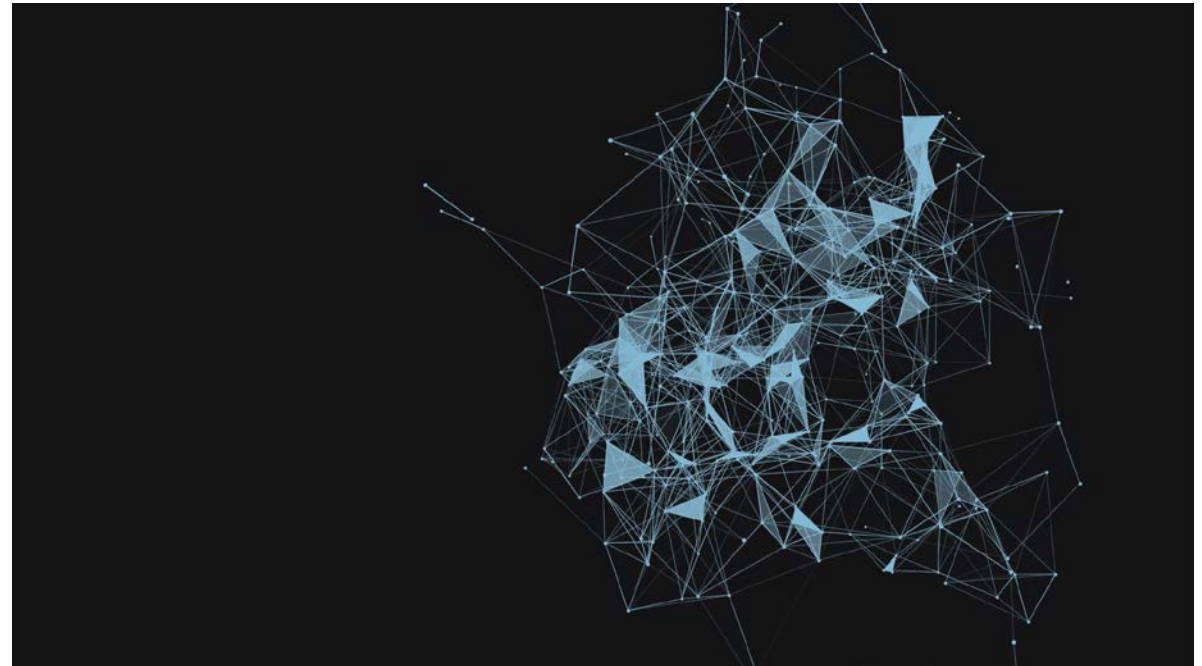
- Meilleure connaissance du client
- Habitudes et profil
- Préférences
- Canaux de recherches





Bionic Computing (Informatique Bionique)

- Interaction avec des agents virtuels
- Interaction avec des objets connectés et intelligent
- Interaction avec des services branchés





Objets connectés

- Rendre disponible les stocks en temps réel
- Offrir le suivi du traitement de la commande





Infonuagique

- Générer du big data et gérer les données
- Offrir du service sur demande





Informatique cognitive

- Simuler les interactions humaines
- Offrir une assistance virtuelle





Réalité augmenté

- Offrir la bonne information quand le besoin se présente
- Personnaliser les manuels, les prix et les alertes





Questions ?





Merci

