

ARTEFACT

La voix et les parcours clients

26 juin 2018



Artefact :

Marketing Engineers

Artefact is a **digital agency** celebrating the long overdue marriage of **marketers** and **engineers**.

Marketing

Une équipe pluridisciplinaire répondant aux sujets stratégiques et opérationnels

Media & Activation

Depuis 20 ans, nos experts, accrédités par les meilleures technologies du marché, **créent et orchestrent des campagnes** au succès reconnu.



Création

Des **créatifs primés** qui imaginent des concepts du branding à la performance, toujours portés par la **data**.



Consulting

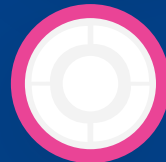
Consulting stratégique

Orientés **business first**, nés dans l'ère de la **data et du digital**, experts en **marketing** et bilingues **IT**, ils rassemblent autour d'eux les différents **talents de l'agence**.



Data Science

Nos 50 experts data constituent le **plus grand vivier de data scientists en marketing** certifiés par les géants du marché en France.



Technologies

Intelligence Artificielle

Véritables **experts en IA**, titulaires de PhD en **machine learning**, ils développent des solutions innovantes pour répondre aux **besoins de nos clients** et **optimiser nos process** en interne.



Ecosystème Data Lake

Nos ingénieurs **full-stack** développent des Data Lakes de bout en bout, tout en alliant **vitesse et réversibilité**.





Retail / Real Estate / CPG



Banking / Insurance



Travel / Hospitality



Automotive



Media / Entertainment



Cosmetic / Luxury



Telecoms / High tech



NGO / Energy / Postal serv.



Our credentials

La team Artefact aujourd'hui



Sophie Gallay

Manager Conseil
sophie.gallay@artefact.com



Flora Vidal

Manager Conseil
flora.vidal@artefact.com

Agenda

- 1** Le potentiel de la voix
- 2** La voix versus les autres canaux
- 3** Exemples d'intégration réussie

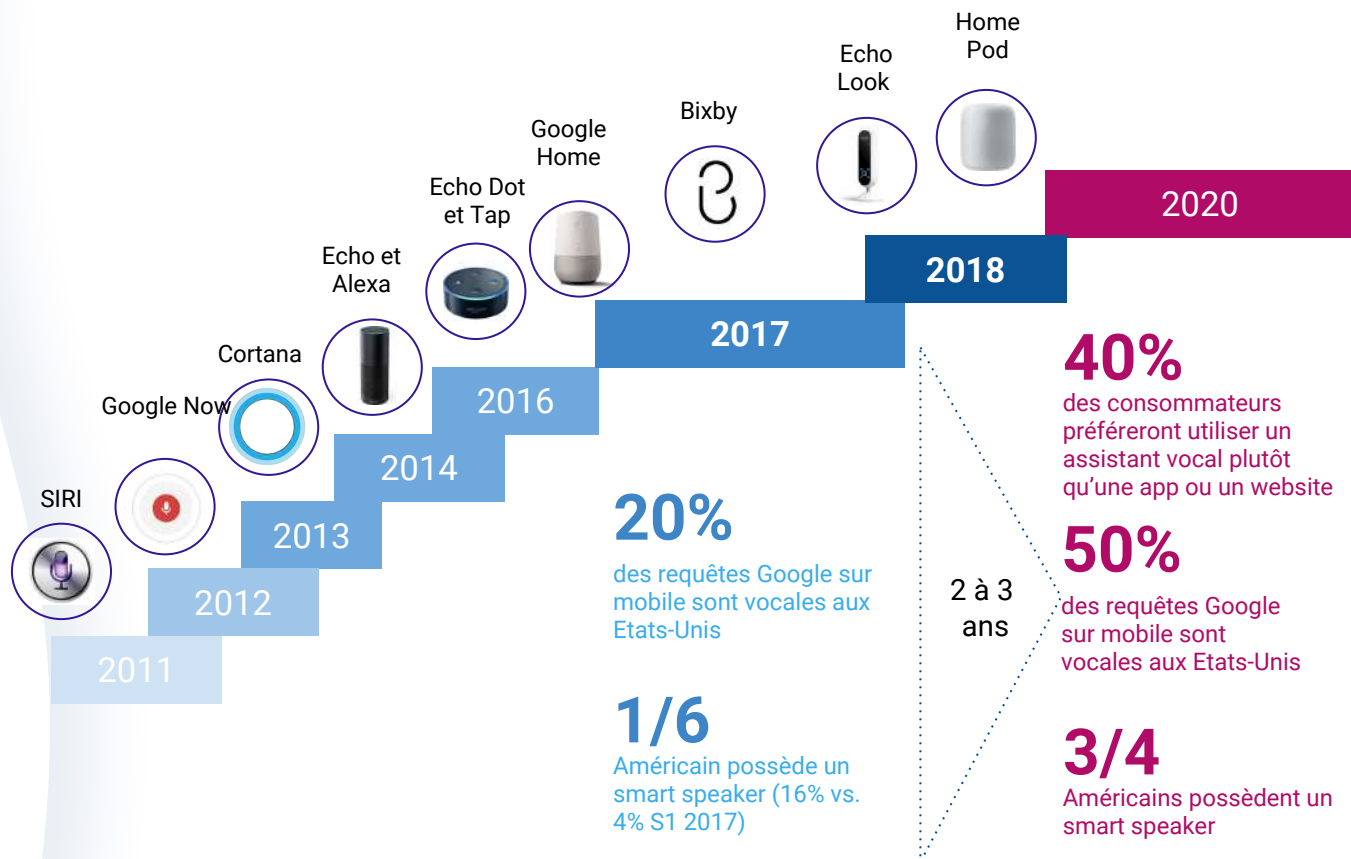
LE POTENTIEL DE LA VOIX



La Voix : moteur de l'intelligence artificielle, en croissance exponentielle depuis 2011

30%

des outils intelligents
seront des assistants
digitaux



Une croissance vouée à continuer au vu des évolutions en cours



DÉMOCRATISATION DES USAGES

Démocratisation de la technologie

Intégration de la Voix dans le **quotidien des utilisateurs** (multi tasking, nomadicité)

Deviens un passage obligé des parcours clients



MATURITÉ TECHNIQUE

Nouvelles **fonctionnalités**

Nouveaux **devices dédiés**

Nouveaux **devices indirects** (voix intégrée aux objets du quotidien - smart home / smart city)



PRÉSENCE DES MARQUES

De plus en plus de **marques présentes sur la Voix**

Un **offre de service concentrée** autour des enceintes vocales

Des marques qui **intègrent la Voix** dans leur offre de service

A smart speaker with a wood-grain top and a black mesh body sits on a wooden surface. A smartphone is leaning against it, displaying a home screen with various app icons. The background is softly blurred, showing a textured gold-colored object.

**QUELLE INTÉGRATION DANS LE
PARCOURS CLIENT?**

**LA VOIX VA-T-ELLE REMPLACER TOUTES
LES AUTRES INTERFACES ?**

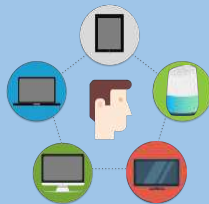
La Voix transforme considérablement l'expérience client

FLUIDITE ET IMMEDIATETE



Une interface d'interactions
fluides et immédiates

MULTITASKING



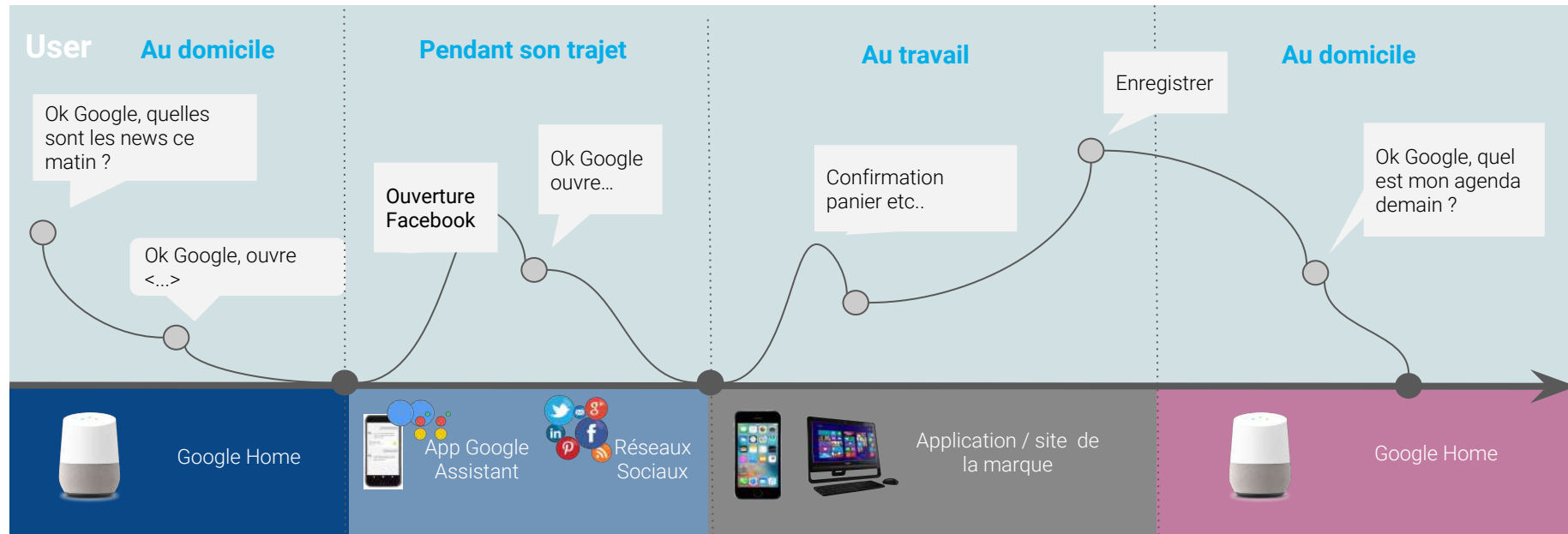
Une interface vocale
propice au multitasking

EXPERIENCE PERMANENTE



Une adoption instantanée chez soi
ou en déplacement

La Voix tend à s'inscrire de plus en plus dans le parcours client des marques, en complément des autres interfaces



La Voix en levier principal ou en complément à chaque étape du parcours client 360°



Artefact porte plusieurs convictions pour l'intégration réussie de la Voix au sein d'un parcours client

UN BOT QUI INCARNE LA MARQUE ET S'INTÈGRE NATURELLEMENT AU PARCOURS CLIENT



"PAIN SANS GLUTEN"



PAIN SANS GLUTEN



Schär,
Pain Maestro Classic Sans Gluten
Le pain de 11 tranches - 300 g

DES FONCTIONNALITÉS ADAPTÉES
A CHAQUE FRONT, EN COHÉRENCE AVEC LE
PARCOURS CLIENT



UNE MONTEE EN COMPETENCE
PLURIDISCIPLINAIRE DES ÉQUIPES

Rappelle-moi
d'acheter des
sardines !

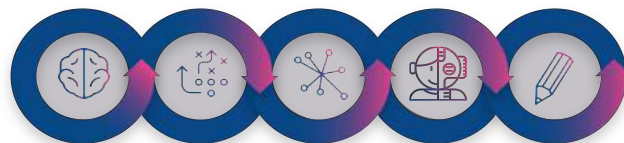


C'est dans
la boîte !

UN BOT PERSONNALISÉ GRACE A LA DATA



UN SOCLE TECHNOLOGIQUE INTÉGRÉ À
L'EXISTANT



Tous les secteurs vont être ou sont déjà impactés par ce nouveau canal de communication de proximité avec les clients



RETAIL

Se mettre à niveau des pure players en offrant des services innovants et adaptés au profil de chacun.

Cas d'usage possibles :

- Suivre ses commandes
- Se faire recommander un cadeau
- Ajouter un produit au panier
- S'informer et réserver un spectacle



HÔTELLERIE/VOYAGE

Créer une nouvelle offre de valeur autour de la recommandation et de la flexibilité/rapidité du booking

Cas d'usage possibles :

- S'informer sur les chambres/vols disponibles
- Réserver un billet/séjour
- Se faire recommander une destination
- Consulter ses points, son espace client, ses avantages



ENERGIE

Démontrer les valeurs d'innovation et de proximité des fournisseurs d'énergie ou autre providers.

Cas d'usage possibles :

- Suivre sa conso, sa facture, etc.
- Gérer les interventions à domicile
- Faire son bilan énergétique
- Gérer sa domotique



MÉDIAS

Créer un nouveau service vecteur de modernité et d'audience pour une chaîne de télévision

Cas d'usage possibles :

- Consultation d'articles
- Recommandation de programme
- Épingleur un article sur son app
- Informations programme

EXEMPLES D'INTÉGRATION RÉUSSIES



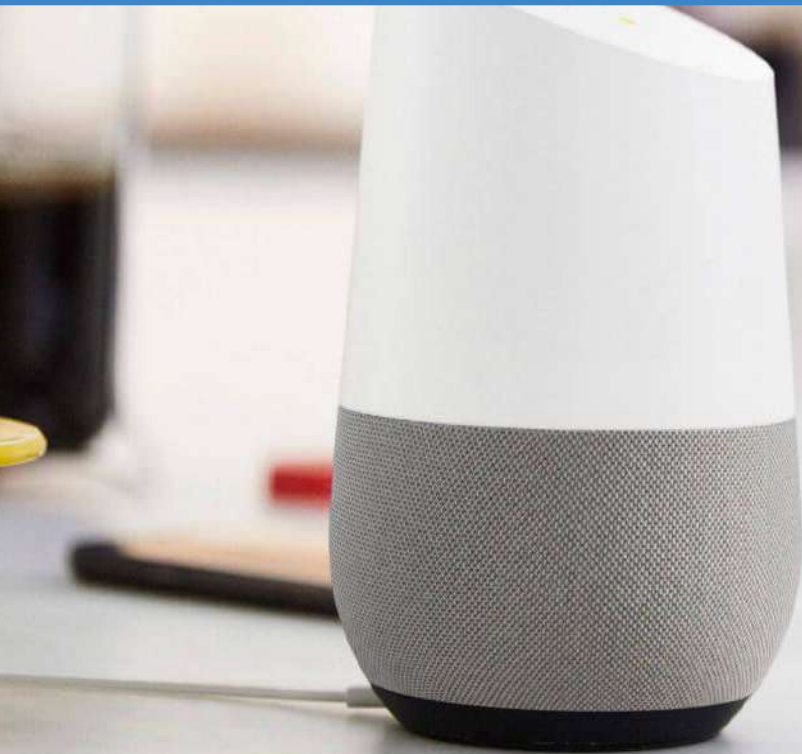
"Ok Google"



Donner une Voix à Monoprix sur Google Home

MONOPRIX - Une liste de course intelligente à la voix

L'objectif pour Monoprix : faire des courses un moment de plaisir partagé, à la fois intelligent, ludique et innovant

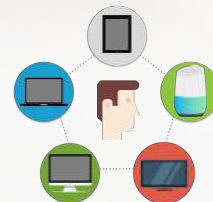


Une liste de course incarnant **l'esprit Monoprix**



tirant parti des **possibilités techniques** offertes par Google

***Simplicité, rapidité
et multitasking***



Une liste de course **pratique et accessible** à tout moment

Donner une Voix à Monoprix sur Google Home

MONOPRIX - Une liste de course intelligente à la voix

L'application Monoprix en quelques fonctionnalités

- Ajout produit à la liste
- Suppression produit
- Suppression liste
- Récapitulatif de liste
- Recommandation de produits oubliés

Ajoute des spaghetti à ma liste.

Est ce que tu vois quelque chose à rajouter?

C'est parti ! Spaghetti ajoutées à votre liste.

Laissez moi réfléchir... De la sauce tomate peut-être?



Donner une Voix à Monoprix sur Google Home

MONOPRIX - Une liste de course intelligente à la voix

L'application Liste de Course Monoprix est développée et intégrée sur les 3 fronts de la marque pour un parcours client 100% omnicanal

*L'application Monoprix, une
liste de course cross canal,*

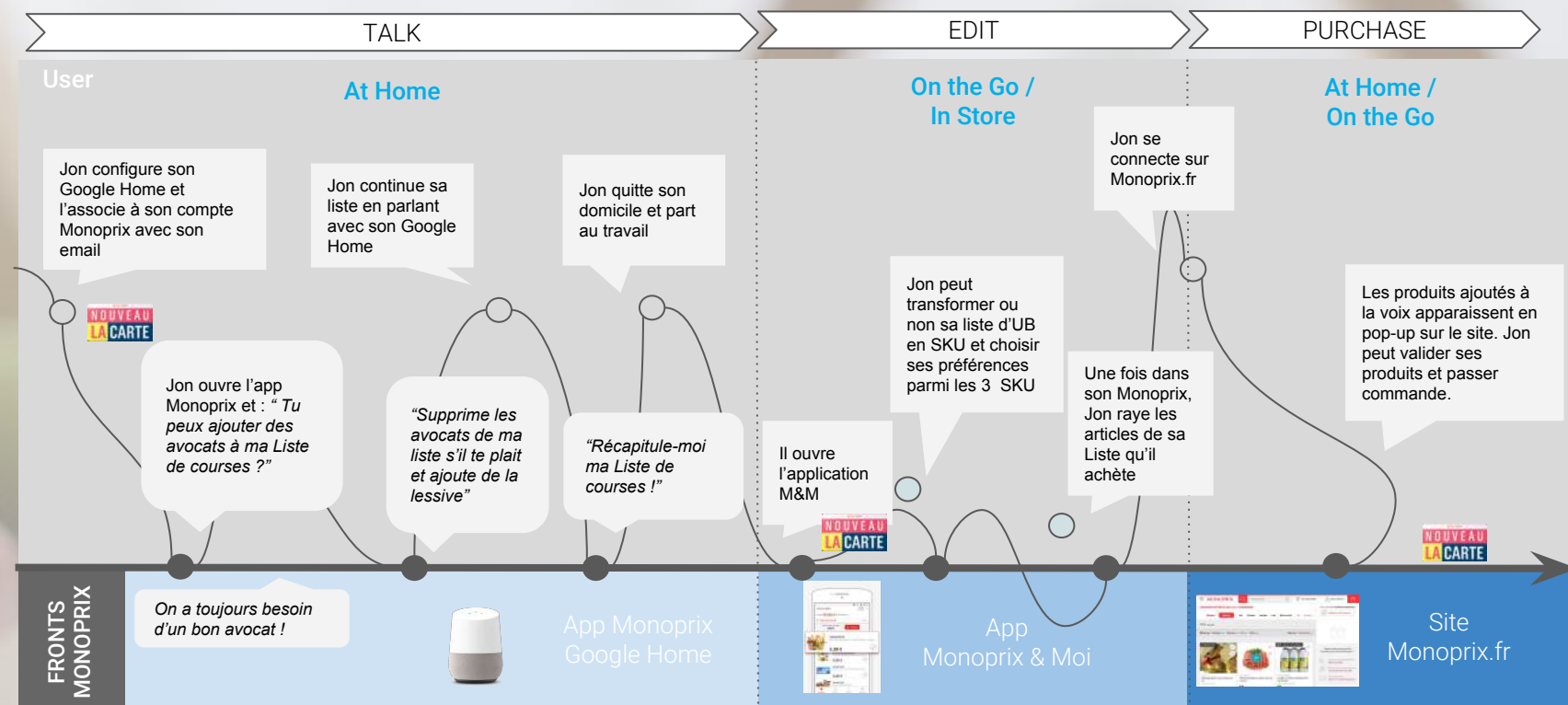
*intégrée à 100% sur les 3
front monoprix - applicatif,
ecommerce et Voix -*

*interfacés entre eux pour
permettre une expérience
cross-canal fluide*



Donner une Voix à Monoprix sur Google Home

MONOPRIX - Une liste de course intelligente à la voix



Un assistant vocal pour Cdiscount

N'ÉCONOMISEZ PAS VOTRE PLAISIR.



VECTEUR D'INNOVATION

Continuer de se positionner comme un **acteur innovant du retail**

GÉNÉRATEUR D'EXPÉRIENCE

Proposer une expérience **interactive et ludique** à l'utilisateur

Un assistant multi-fonctionnalités fidèle à l'ADN de Cdiscount



Un ton fidèle à la marque
Cdiscount, **factuel et malin**

Une navigation fluide et **non**
scénarisée



SUIVI DE COMMANDES

Consultation d'informations sur les commandes récentes & suivi de livraison



PROMOTIONS

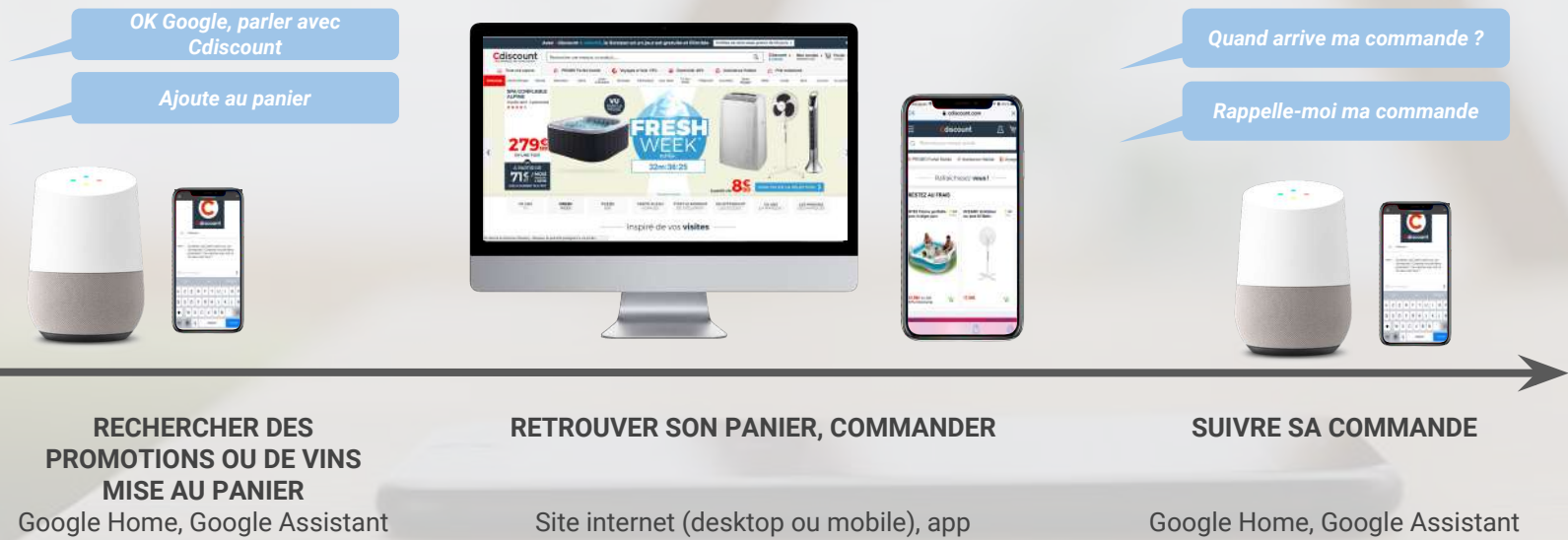
Recherche des offres du moment par type de produit, mise au panier



SOMMELIER

Recommandation de vin par goût ou par accord mets-vin, mise au panier

Intégré au parcours client multi canal en pré ou post achat



ARTEFACT

Merci !

sophie.gallay@artefact.com - flora.vidal@artefact.com

