Etam : une expérience client multicanale "sans couture" basée sur la connaissance client

publié le 14/05/2016

Descriptif :

Un article sur le journal du Net

A l'approche de la "Nuit du Directeur Digital", le 16 juin prochain, Yann Nouchy, ex CDO de l'enseigne de prêt-à-porter et de lingerie, présente le projet dont il est le plus fier.

Le 16 juin prochain, la Nuit du Directeur Digital récompensera les meilleures CDO de l'année. En amont de l'événement, le JDN présente les 20 projets dont sont le plus fiers une sélection de CDO qui n'ont qu'un objectif : mener la transformation numérique de leur entreprise.

Auparavant, le client d'Etam avait l'impression de s'adresser à un service différent à chaque point de contact de son parcours (site, mobile, réseaux sociaux, magasins, carte de fidélité...), semé d'incohérences et "d'irritants". D'où la feuille de route stratégique digitale décidée mi-2015 : **basculer d'une logique de parcours client hétérogène vers une expérience omnicanale "sans couture" basée sur la connaissance client.**

Académie de Poitiers

Avertissement : ce document est la reprise au format pdf d'un article proposé sur l'espace pédagogique de l'académie de Poitiers.
Il ne peut en aucun cas être proposé au téléchargement ou à la consultation depuis un autre site.