

**MAPA 2-2020 : OPTIMISATION DES PARCOURS CLIENT**

**QUESTIONS / REPONSES N°3**

- 1) Vous évoquez la cartographie des parcours clients en phase 1 et en phase 2. Quelle différence faites-vous entre les deux ? Pouvez-vous préciser le livrable attendu à chacune de ces phases ?**

La phase 1 porte uniquement sur la segmentation des cibles en préambule à la cartographie des parcours client en phase 2.

- 2) Le benchmark et l'analyse des tendances/attentes de vos publics est-il à réaliser en phase 2 ou phase 3 ?**

En phase 3. Néanmoins les travaux en phase 1 et 2 nourrissent cette réflexion.

- 3) Nous souhaiterions étoffer notre réponse avec un accompagnement en option. Les variantes en termes de méthodologie sont-elles autorisées ?**

Les différentes «phases» (segmentation, mapping des parcours et évolutions de l'offre de service) constituent l'objectif à atteindre. Le candidat est évalué sur sa capacité méthodologique pour atteindre ces résultats.

- 4) Quelle est la méthodologie utilisée pour la collecte et l'analyse des données client ? Est-ce que ce sont les données issues de vos SI qui permettent de segmenter vos clients en cibles ? Est-ce qu'il est possible d'organiser des entretiens pour affiner la compréhension des attentes de vos clients ?**

Comme indiqué, nous disposons de peu de données sur l'expérience client. Au candidat de définir sa méthodologie pour appréhender les besoins/attentes des clients.

- 5) Concernant la cartographie des parcours clients : « chemin suivi pour réaliser leurs démarches » : serait-il est possible d'avoir la liste des parcours / des démarche ou à minima le nombre et la complexité (nombre d'étapes) ?**

La prestation attendue porte sur ce travail d'identification des démarches, des modalités de contact pour définir les parcours client. Sur le site internet vous retrouver les principales démarches.

**6) Des documents fonctionnels seront-ils mis à disposition au démarrage du projet ?**

L'ensemble des données pouvant être partagées seront communiquées au lancement du projet. À ce jour nous n'avons pas identifié de documentations fonctionnelles.

**7) Dans la partie Note stratégique : « présentation de la recommandation stratégique » : pouvez-vous s'il vous plait préciser ce que vous attendez de cette section ?**

Il est attendu dans cette note que le candidat détaille la stratégie/dispositif pour lui permettra d'atteindre les objectifs demandés.