

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 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.