



Pilotage de la stratégie muticanal	<p>Stratégie relationnelle, stratégie de déport entre canaux, modélisation économique, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> → Performance économique et commerciale → Trajectoire de transformation → Allocation des ressources et investissements <p>Business Plan Multicanal / TdB Trajectoire multicanal</p>
Pilotage de la prise en charge client	<p>Contribution des parcours Client à la performance de la relation client</p> <ul style="list-style-type: none"> → Client : qualité perçue, irritants, amplificateur → Entreprise : efficience, qualité voulue, différenciation, performance commerciale → Relation : maturité FO, pratiques, management, ... <p>Tableau de bord de la performance des parcours</p>
Pilotage des canaux	<p>Efficacité des canaux de relation</p> <ul style="list-style-type: none"> → Efficacité opérationnelle par canal (accessibilité, productivité, qualité produite, taux de transformation, QOS,...) → Cohérence des canaux → Allocation fine des ressources, gestion des compétences <p>Outils spécifiques de pilotage des canaux</p>