socle
Expérience client

TEMOIGNAGE

ETUDE DE CAS MONOPRIX X ABC

En 2023, Monoprix et Armatis ont fêté cette année leurs 20 ans de partenariat ! Une collaboration qui a su traverser 2 décennies de bouleversements de la relation client : révolution digitale (du courrier à Chat GPT), transformation des usages, évolution des attentes des consommateurs…

A cette occasion, Patrick Guimet, Responsable Relation Client Monoprix, partage avec nous les succès.

« Un vrai savoir-faire coconstruit avec Armatis, qui a permis notamment de faire en sorte que la technologie s'efface au profit de la relation avec nos clients. »

Des succès à partager ?

Dans les réussites indéniables de ce partenariat, il y a la solution SOCLE©, qui a véritablement transformé la relation Monoprix et Armatis. Cet outil, choisi il y a maintenant une quinzaine d'années pour des raisons économiques, a d'abord été basiquement utilisé pour la gestion des contacts, nous l'avons ensuite interfacé avec des solutions internes : référentiel client unique, outils de gestion de commandes, et aujourd'hui de nombreux gestes métiers Monoprix se font dans l'applicatif Socle© d'Armatis.

Au sein de notre écosystème complexe et segmenté, nous avons développé un workflow quasiment unifié qui intègre tous les médias (classiques, digitaux et sociaux comme TikTok) et les différentes problématiques (commande, remboursement, etc.)

Un vrai savoir-faire coconstruit avec Armatis, qui a permis notamment de faire en sorte que la technologie s'efface au profit de la relation avec nos clients.

SOCLE© est désormais un outil indissociable de la réussite de notre e-commerce, interfacé également avec des outils majeurs du marché (Sprinklr, Ocado).

Enfin, en complément de la gestion des contacts, et en clé de voûte de la relation client, on recueille des verbatims via des sources multiples. Nous nous appuyons sur l'expertise d'analyse de la filiale d'Armatis pour éditer des KPI'S et mettre en relief des insights fondés sur des analyses brutes de la voix du client, des analyses pondérées, redressées, qui nous permettent ainsi mieux comprendre notre expérience client, et notamment ce qui se passe en magasin en ce moment.

On a vraiment un partenariat complet avec pour dynamique majeure l'humain, des technologies au bénéfice des conseillers et du client, des analyses qui nourrissent l'entreprise pour améliorer l'expérience client et animer une boucle vertueuse.

socle
Expérience client

Ludovic PUYGRENIER
CCO
06 74 59 09 51
ludovicpuygrenier@abc.armatis.com

socle-experienceclient.fr

AbC
Armatis Business Consulting

SOCLE est une solution développée par Armatis Business Consulting