

Cas d'usage

Comment TotalEnergies fait évoluer ses parcours pour retenir les clients qui déménagent?



La société

3ème fournisseur français4,7 milliards d'Euros de C.A.5 millions de clients



Comment exploiter les parcours clients pour:

- O Réconcilier les données en silo
- Visualiser la réalité des parcours
- Identifier et optimiser les parcours clés
- Détecter les points bloquants
- Améliorer l'expérience client



Challenge

TotalEnergies cherchait une solution capable d'étudier ses parcours clients omnicanaux afin d'améliorer la rétention de ses clients. Pour ce faire, le fournisseur d'énergie s'est intéressé à un moment de vie clef. En effet, un focus particulier a été porté sur le cas d'usage "déménagement".



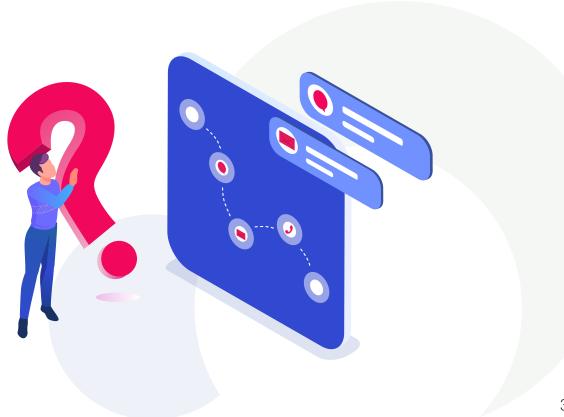
Solution

TotalEnergies a choisi datakili® pour étudier les parcours des clients ayant notifié leur volonté de déménager. L'entreprise a découvert de nouvelles pistes pour optimiser son taux de rétention et renégocier potentiellement de nombreux contrats à la hausse.



Les questions que se pose TotalEnergies

- Quels sont les parcours des clients qui effectuent leur démarche de déménagement ?
- Les clients qui souhaitent déménager sont-ils bien pris en charge par le service dédié?
- Y a-t-il des ruptures au sein des parcours vers d'autres canaux?
- Quelles améliorations peuvent-être mises en place et à quel moment du parcours ?



Dispositif

En seulement quelques clics avec datakili®, TotalEnergies identifie tous les parcours de **plusieurs dizaines de milliers de clients** autour du motif « déménagement ». datakili® permet la visualisation immédiate de tous ces parcours.

Découverte

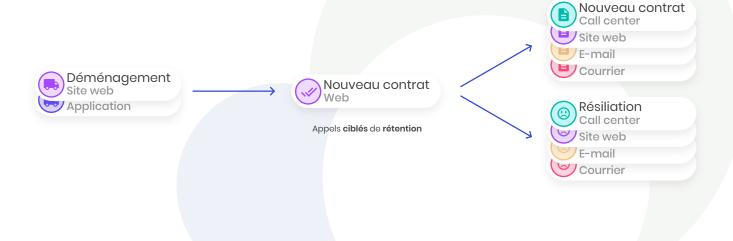
Le parcours idéal pour TotalEnergies



Dans la réalité



La **solution**





Résultat

datakili a permis de mettre en avant le fait que les clients qui notifient leur futur déménagement par téléphone avaient un risque particulièrement élevé de « churn ». Grâce à datakili, plusieurs pistes d'exploration sont alors retenues :

- Certains clients n'utilisent pas les outils de self-care digitaux pour informer TotalEnergies de leur futur déménagement
- Dans ce cas, la cellule de rétention ne peut pas agir de manière pro-active et le taux de résiliation est élevé

En diversifiant et en améliorant ses dispositifs de self-care liés au déménagement, TotalEnergies accélère la démocratisation de leurs usages auprès de ses clients et permet ainsi à ses équipes de rétention de prendre directement le relais. Le résultat se traduit par une augmentation du nombre de nouveaux contrats et une diminution des résiliations.



Objectifs



Eviter plus de 10 000 résiliations par an



Augmenter le nombre de nouveaux contrats de 15%



Réaliser un gain supérieur au million d'Euros



Trophée de l'innovation 2020

TotalEnergies remporte le trophée de l'innovation PME/grande entreprise avec datakili au salon Big Data & Al Paris.



Témoignages



Cet outil performant nous a permis de valoriser nos data pour mieux connaître les parcours de nos clients et ainsi, mieux les accompagner.





Benoit LAURENTTotal Energies
Directeur Performance et Amélioration Continue



Voir les vidéos :

https://www.youtube.com/watch?v=D6oB7521Aq0 https://www.youtube.com/watch?v=Nld9hYWfXpY

A propos de datakili®





Start-up fondée en 2018



Résultat de 5 ans de R&D



Réponse directe à un besoin client



ROI moyen par POC: 1000%

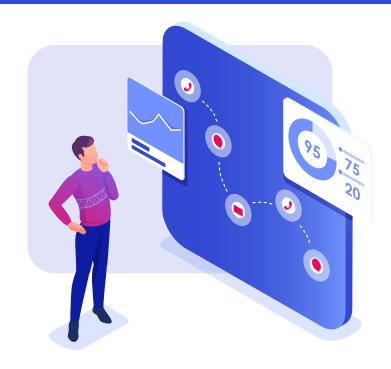
Réconciliez toutes les data online & offline.

Explorez dynamiquement tous les parcours.

Analysez et ciblez les parcours gagnants/perdants.

Prédisez les prochaines interactions grâce à l'IA.

Pilotez et optimisez l'expérience client omnicanale.





Boostez vos ventes et votre chiffre d'affaire



Améliorez l'expérience et la satisfaction de vos clients



Fidélisez et engagez tous vos clients



Réduisez les coûts et les dépenses.

Ils nous font confiance

































Contact

Telephone: +33 (0)1 81 69 75 00

Mail: contact@datakili.com

Adresse: 17 rue Ledion – 75014 Paris (France)



www.datakili.com