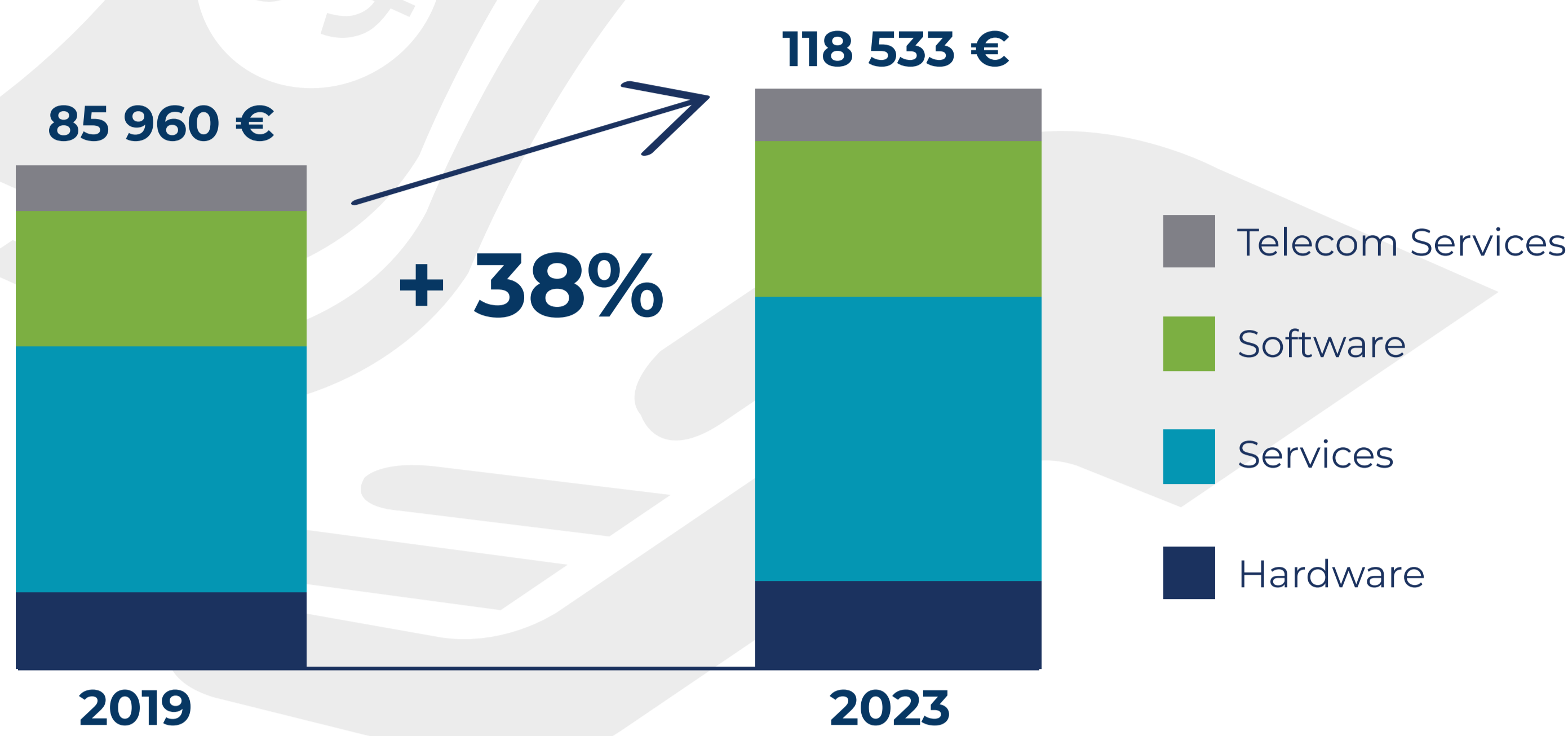


CUSTOMER EXPERIENCE

L'Expérience Clients, condition d'une transformation différenciante

Les entreprises vont massivement investir dans l'Expérience Clients

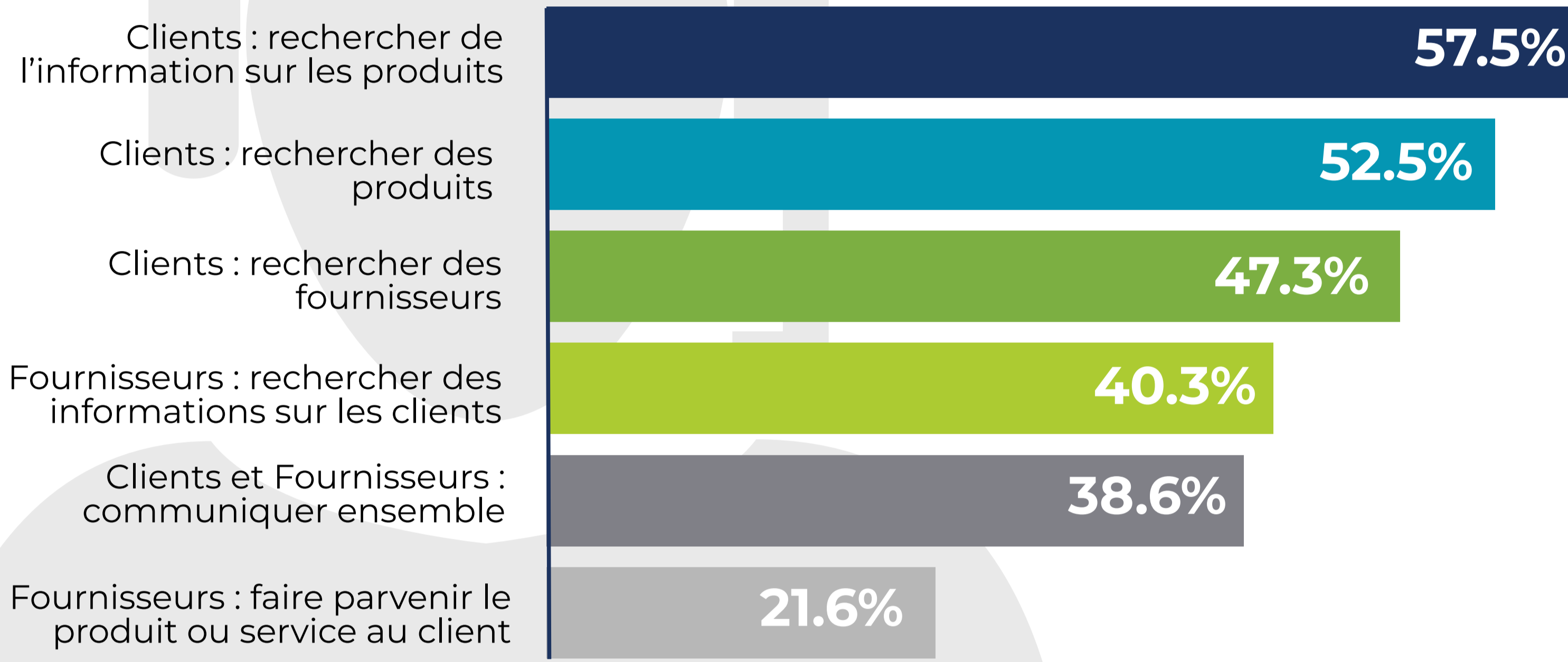
Les dépenses liées à l'Expérience Clients vont progresser de près de **40%** entre 2019 et 2023



Source : IDC Worldwide Customer Experience Spending Guide, Western Europe

L'Expérience Clients a une très forte influence sur les décisions d'achat

Selon vous, dans quel domaine la technologie améliore-t-elle le plus significativement l'expérience client ?



Source : IDC CX barometer survey, septembre 2018

Prédictions IDC : vers de nouveaux modèles d'interaction clients

D'ici 2023 **65%** des consommateurs utiliseront :



pour interagir avec les marques via leur device, ce qui améliorera leur Expérience Client (physique et digitale)

La sécurité des données reste le principal défi à relever pour améliorer l'Expérience Client



Source : IDC European Vertical Markets Survey 2018-2019

Devenez sponsor et accélérez vos actions marketing / communication



La conférence

Customer Experience

Le **6 Février 2020**, Paris > valider la date

<http://www.idc.fr>

L'inscription aux conférences IDC est gratuite pour les entreprises utilisatrices de services IT, tous secteurs confondus. Cependant, les fournisseurs de solutions IT et les sociétés de services ne peuvent y participer que par le biais d'un partenariat.



Observatoire IDC

"Customer Experience 2020 : L'Expérience Client dans les secteurs Banques & Retails"

Etude basée sur une enquête auprès de 160 entreprises des secteurs banque et retail en France

En tant que sponsor :

- Vous participez à la ligne éditoriale de l'observatoire (questionnaire)
- Vous accédez à l'ensemble des résultats de l'enquête
- Vous disposez d'un livre blanc personnalisé pour vos opérations marketing
- Vous disposez d'une infographie personnalisée pour vos campagnes digitales
- Les équipes IDC vous assistent dans vos opérations marketing (communiqué de presse, intervention IDC sur vos séminaires, génération de leads)

Contact : Hélène Fily, directrice commerciale : hfily@idc.com