



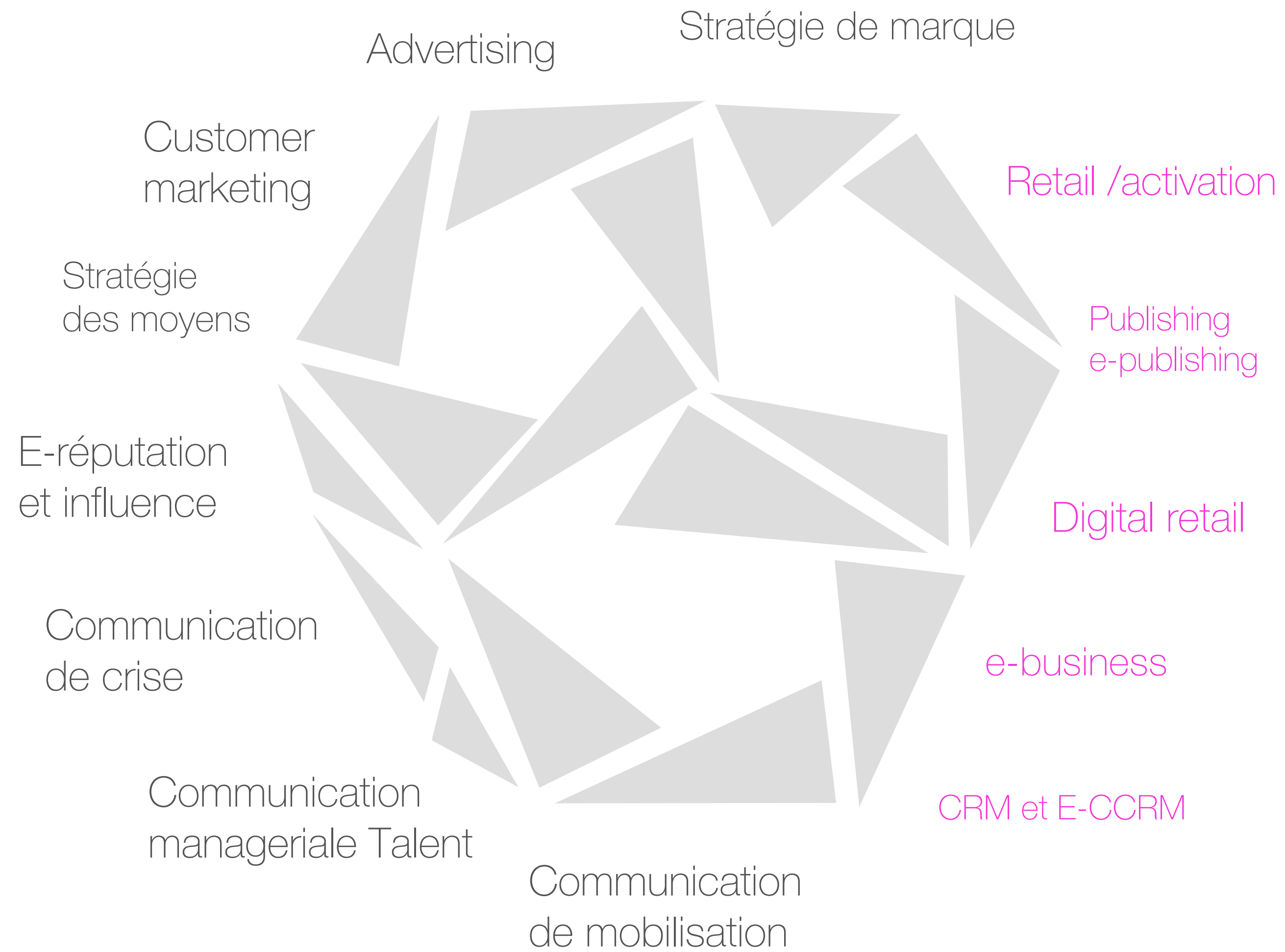
90
créatifs

15
planneurs
stratégiques

80
experts
digitaux



NOS EXPERTISES



300
clients

60
prix gagnés
en 2016



TOP/COM



ADC*E



Grand prix
Stratégies





PARIS *Shopper*

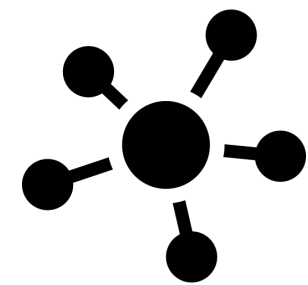
CONSUMER IS THE BOSS

UNE OFFRE SHOPPER AUGMENTÉE POUR ACCOMPAGNER LA COMMUNICATION COMMERCIALE DES MARQUES ET DES ENSEIGNES DE DISTRIBUTION

7 LEVIERS POUR OPTIMISER VOTRE MODÈLE DE COMMUNICATION.



2 OUTILS D'ALERTE ET D'ANALYSE



Shopper.network

L'ANIMATION D'UNE COMMUNAUTÉ
MONDIALE D'ACTEURS
SPÉCIALISTES DES
PROBLÉMATIQUES SHOPPER

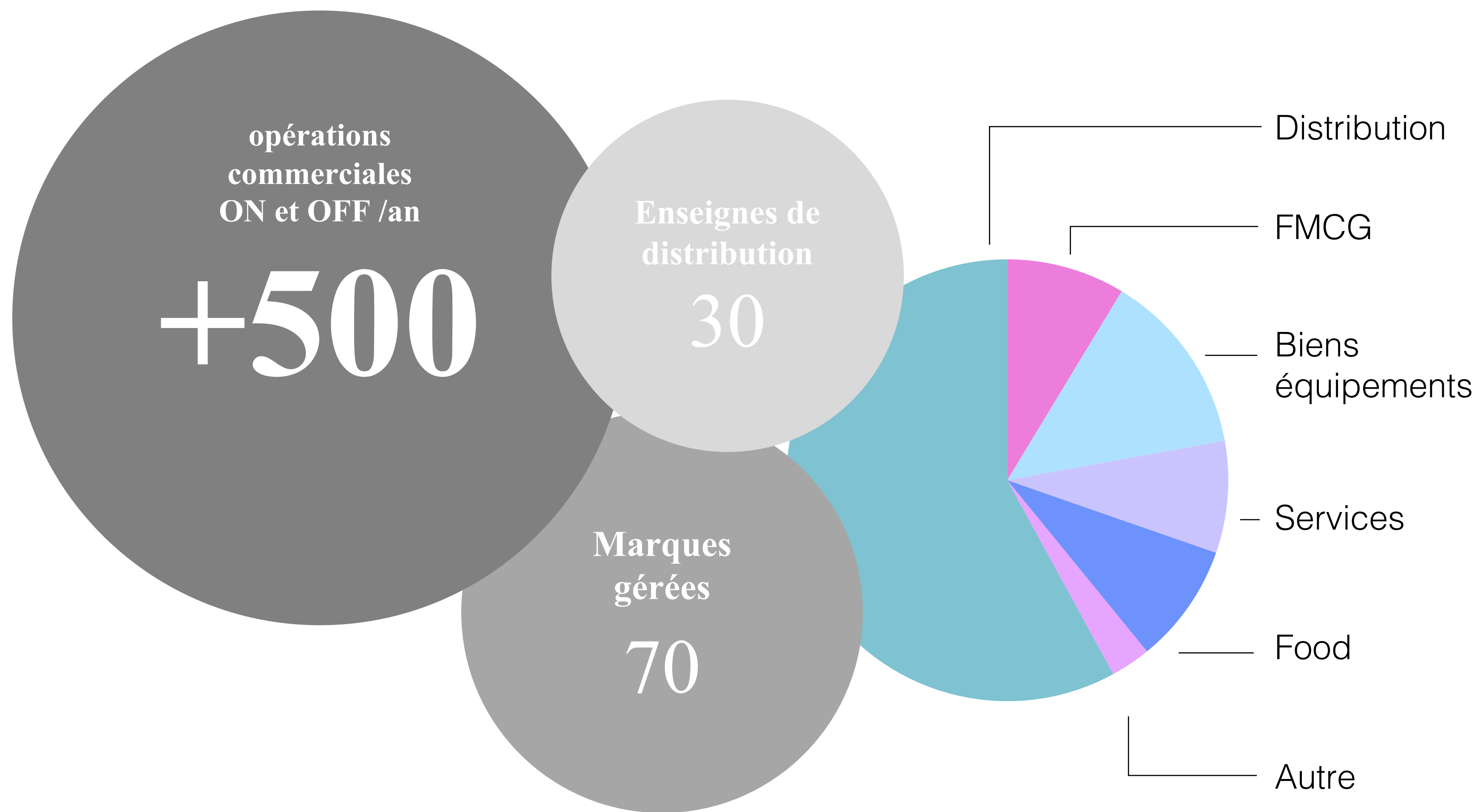
Un réseau de sentinelles dans plus de 115 villes à travers le monde permettant un benchmark international.



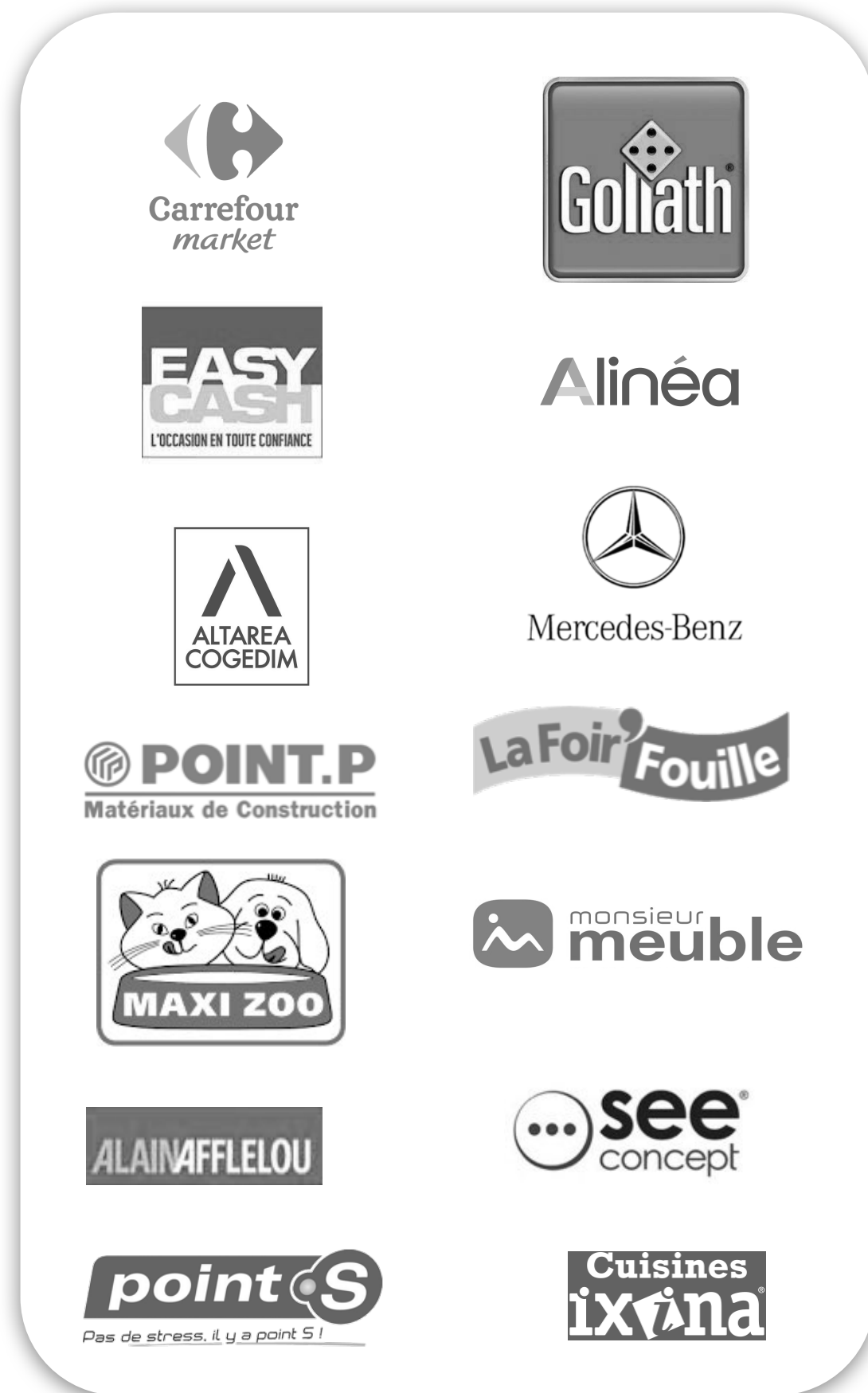
Shopper.Observer

OBSERVATOIRE DES PRATIQUES
COMMERCIALES ET DU CONSUMER
BEHAVIOR

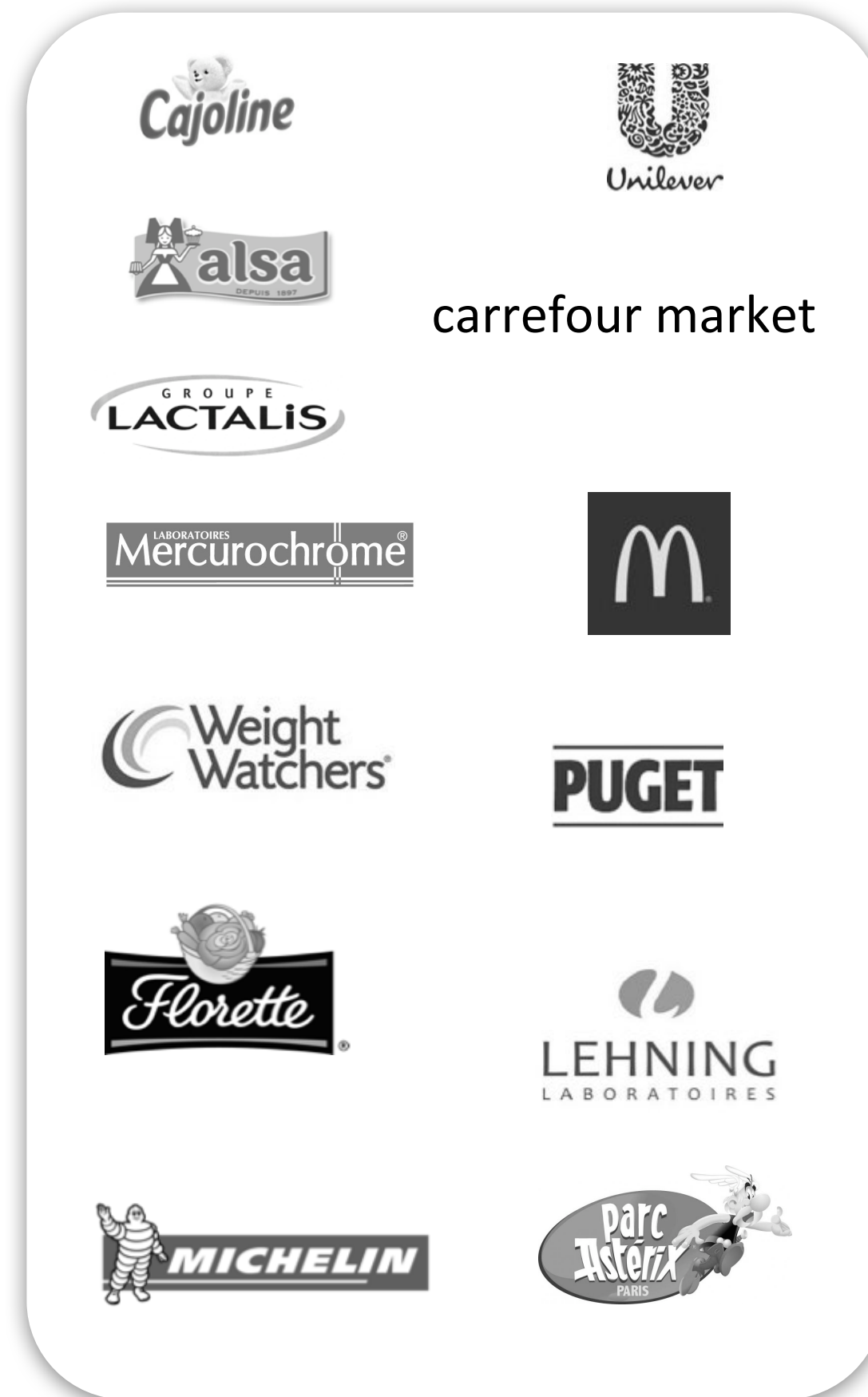
Une équipe de planneurs et de journalistes en charge de dégager chaque année les 20 tendances qui influenceront le commerce de demain (comportements consommateurs, nouvelles technologies, pratiques commerciales...)



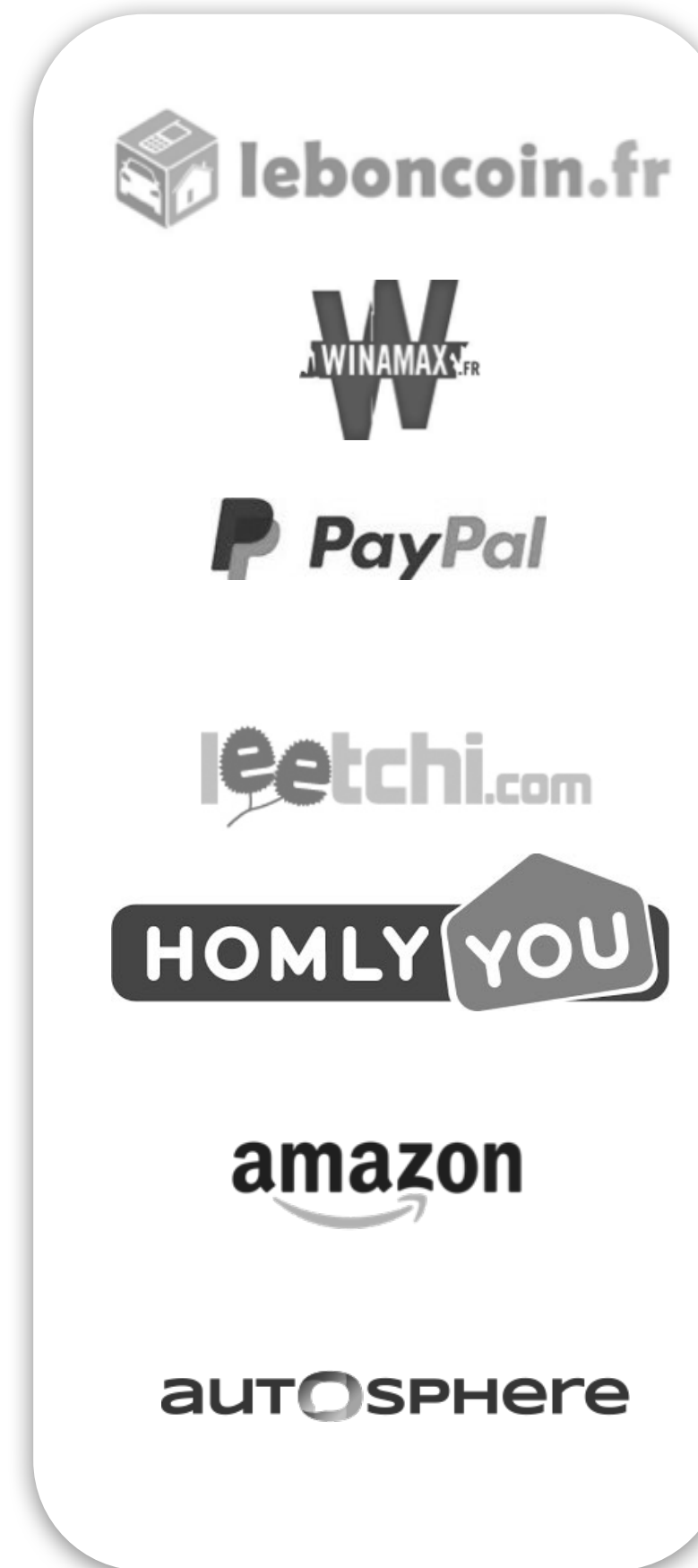
.DISTRIBUTION



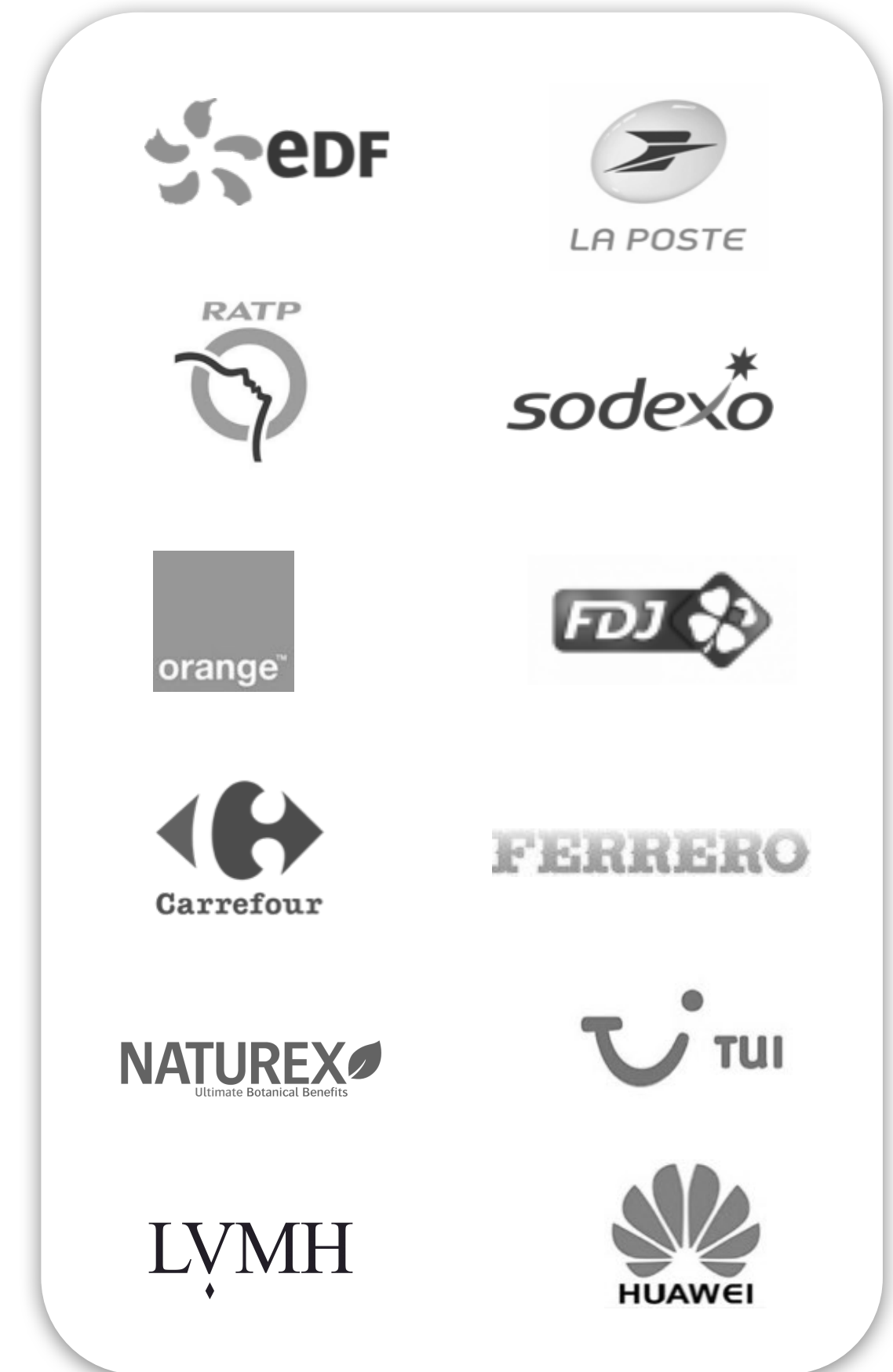
.FMCG

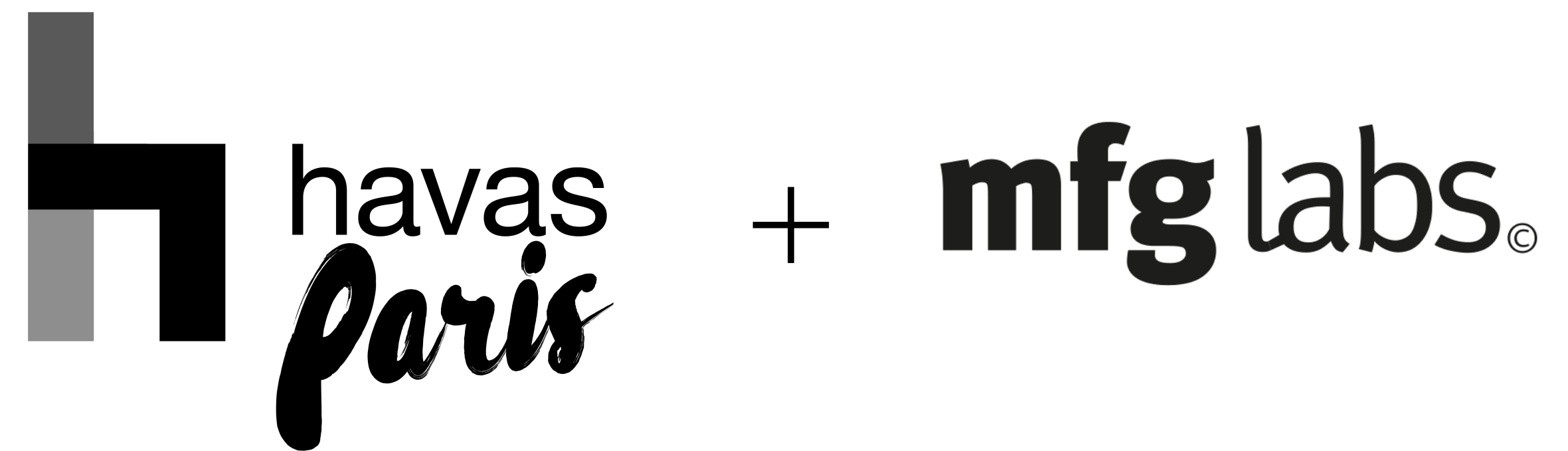


.PURE PLAYER



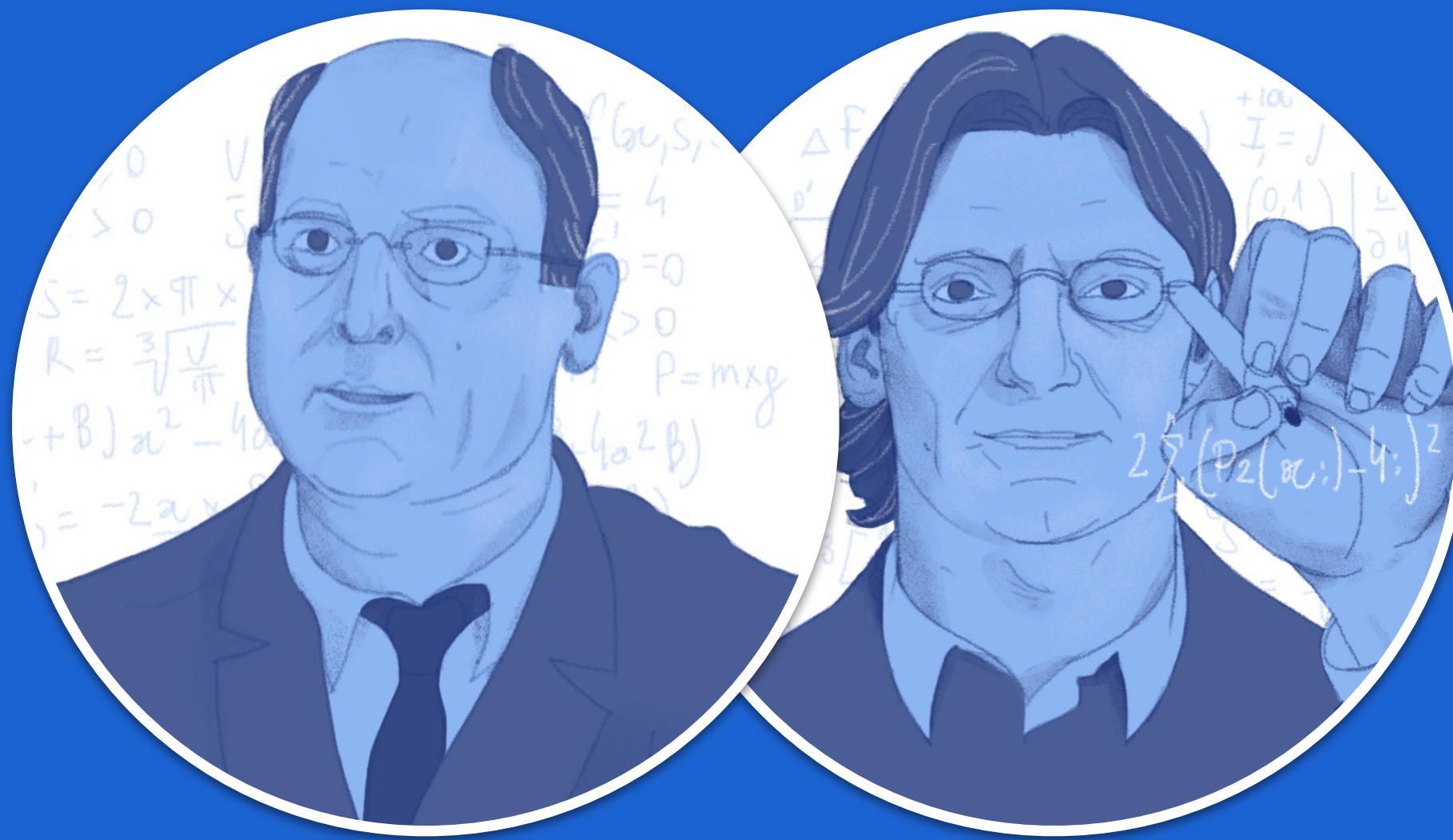
.GRANDES MARQUES / CORPO





Notre ADN et notre mission

Mathématiques



Data et digital



Opérer la transformation digitale des entreprises
par les mathématiques et l'intelligence artificielle.

LES PROGRÈS DE L'IA ET DE LA ROBOTIQUE FONT ENTRER LE COMMERCE DANS UNE NOUVELLE DIMENSION

5 Milliards de \$

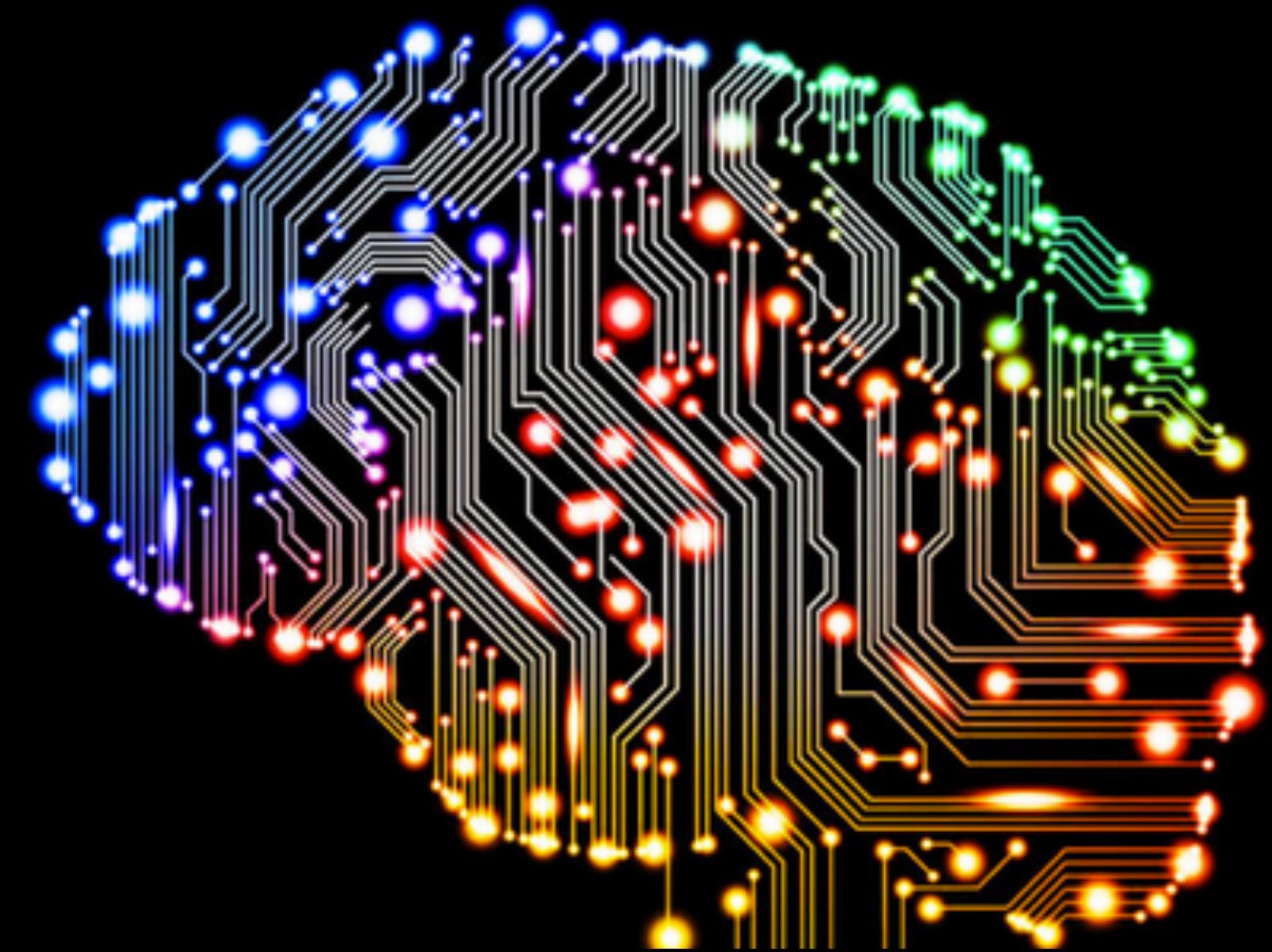
c'est le volume que représentera le
marché mondial de l'IA à compter de
2020

6 Milliards

c'est le nombre d'appareils qui
pourraient bénéficier de l'IA

80%

des applications d'ici à 5
ans basculeront sur des
messageries instantanées



INTELLIGENCE ARTIFICIELLE



CHATBOTS
(AGENTS
CONVERSA-
TIONNELS)



**OBJECTS
CONNECTÉS**
(INTERNET OF
THINGS IOT)



ROBOTS
(HUMANOÏDES)



L'IA EST APPELÉE
À JOUER UN RÔLE CLÉ DANS
LA RELATION CLIENT

33 000

Bots dans le monde

QU'EST CE QUE C'EST ?

Le chatbot ou agent conversationnel est l'usage d'une interface de langage naturel (texte ou voix), entre les clients, les marques et les entreprises.

LA NOUVELLE
GÉNÉRATION
D'ASSISTANTS
VA TRANSFORMER LA
MANIÈRE DONT NOUS
INTERAGISSONS AVEC LA
TECHNOLOGIE



amazon echo



“Ok Google”



LE COMMERCE CONVERSATIONNEL SUR LES SITES WEB

The screenshot displays a web browser window with the URL `fr.heek.com`. The browser's address bar shows the site name. The page features a navigation bar at the top with various links like "The Evolution...g Technology", "Inbox", "Slack", "Confluence", "Dropbox", "Intervall... IBM", "pipeline - Google Sheets", "Google", "Facebook", "Budget MFG", and "New Biz 2017 MFG".

On the left side, there is a chatbot interface with a red circular icon containing a white robot head. The chatbot is engaged in a conversation with a user named "Laurent". The chat messages are as follows:

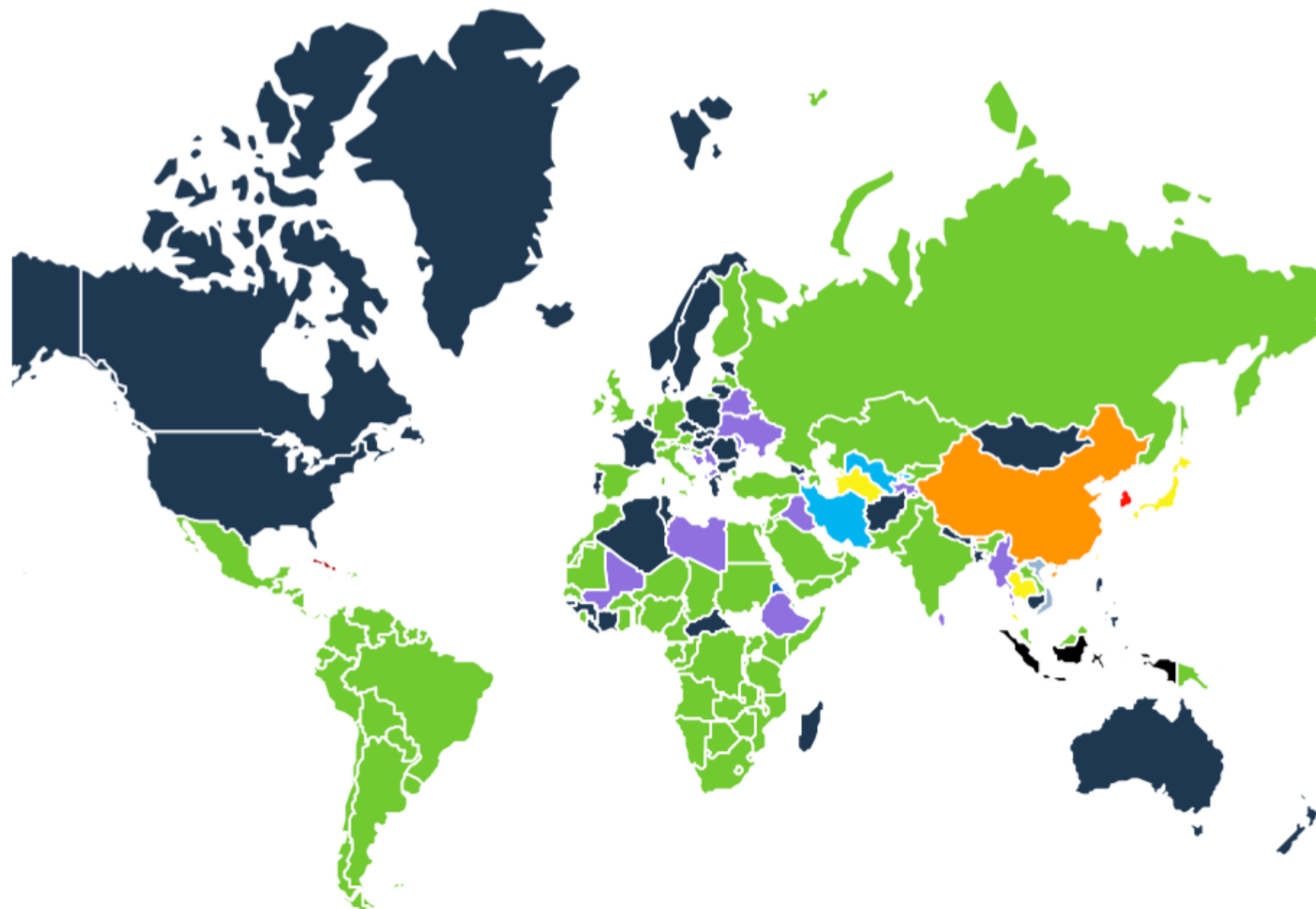
- Bot: Bonjour !
- User: Je suis un petit robot et je vais vous assister pour créer un site Internet qui répond parfaitement à vos besoins.
- Bot: Ce sera aussi simple qu'une conversation entre vous et moi.
- User: Je m'appelle Heek, et vous ? Saisissez votre nom dans le champ ci-dessous.
- Bot: Merci Laurent, bienvenue parmi nous !
- User: Comment s'appelle l'entreprise, le projet ou la personne pour laquelle nous allons créer un site ?
- Bot: C'est noté !
- User: De quel type de projet s'agit-il ?
- Bot: Veuillez saisir à nouveau le nom de votre projet pour le mettre à jour.
- User: Veuillez saisir à nouveau votre nom pour le mettre à jour.
- Bot: J'ai bien pris en compte le changement, Groupe Bolloré.
- User: De quel type de projet s'agit-il ?
- Bot: Veuillez saisir à nouveau le nom de votre projet pour le mettre à jour.
- User: C'est noté, je viens de faire le changement.
- Bot: Veuillez sélectionner l'univers principal dans lequel groupe Bolloré se trouve, sur votre droite =>

On the right side, there is a grid of 24 category images, each with a label below it. The categories are:

- Cuisine & nourriture
- Technologie & électronique
- Sport
- Musique
- Éducation
- Santé
- Religion
- Animaux
- Droit
- Logement
- Photographie
- Voyage / Tourisme
- Jeu et Divertissement
- Politique
- Transport
- Architecture
- Immobilier
- Mariage
- Meubles et décoration
- Business / Finance
- Beauté & bien-être
- Mode
- Enfants
- Média & actualité
- Créatifs & design
- Environnement / Agriculture
- Boissons








At the bottom right, there is a small red circular icon with a white robot head, similar to the one in the chatbot interface.

LE COMMERCE CONVERSATIONNEL SUR LES MESSAGERIES INSTANTANÉES



by **mfg** labs.

Global 2016 MAU

	WhatsApp	1B
	Messenger	1B
	Viber	754m
	WeChat	700m
	Line	220m
	Telegram	100m
	KakaoTalk	50m

Source: Similar Web 2016

LES CHATBOTS : DES ATOUTS SANS PRÉCÉDENT

Pour les utilisateurs



Simplicité

Langage naturel



Accessibilité

Pas de téléchargement
d'app



Instantanéité

Aucune attente



Proximité

Échanges agréables
et fluides

Pour les marques



Data

Captation de données
riches



Audience

Massive et jeune



Expérience

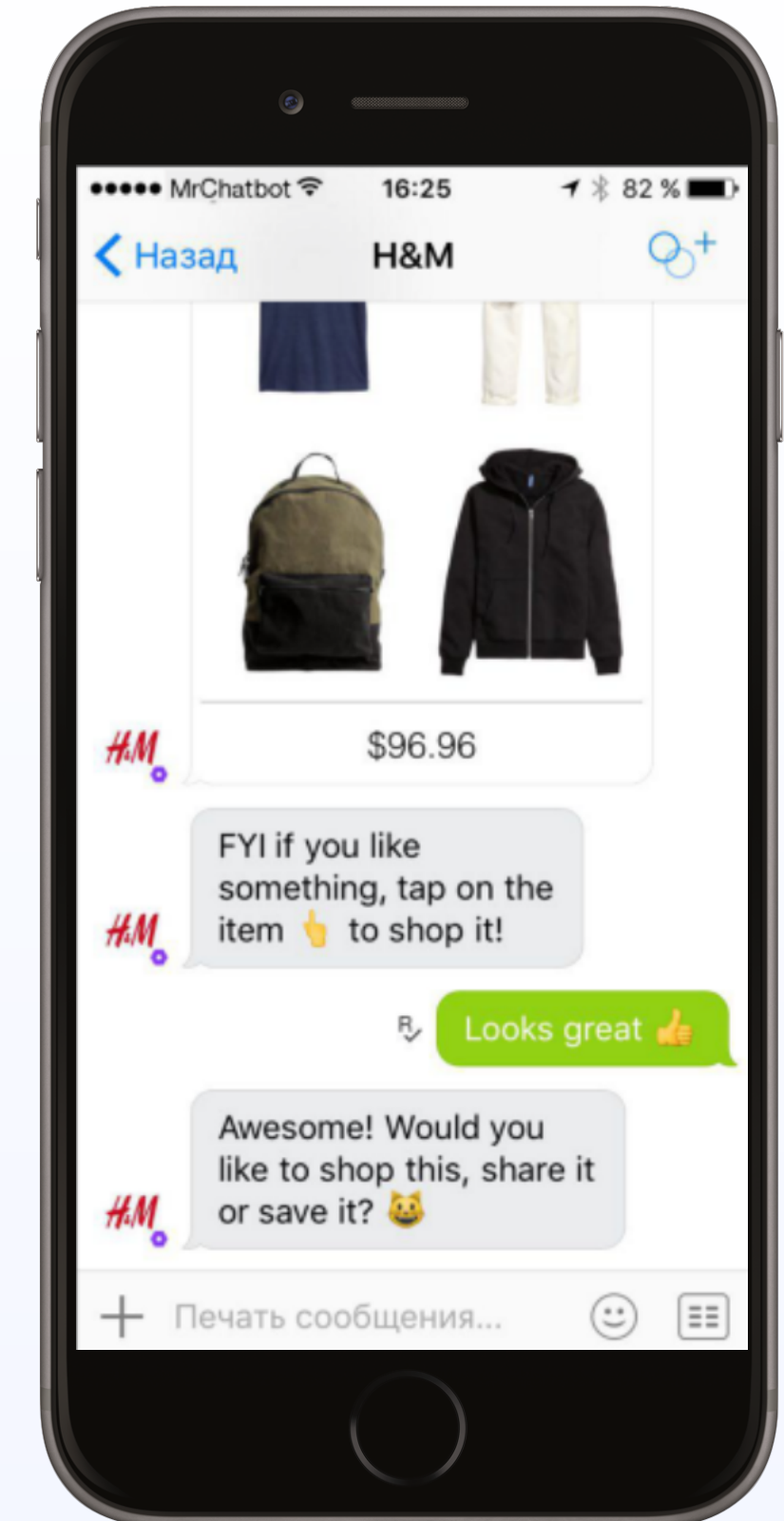
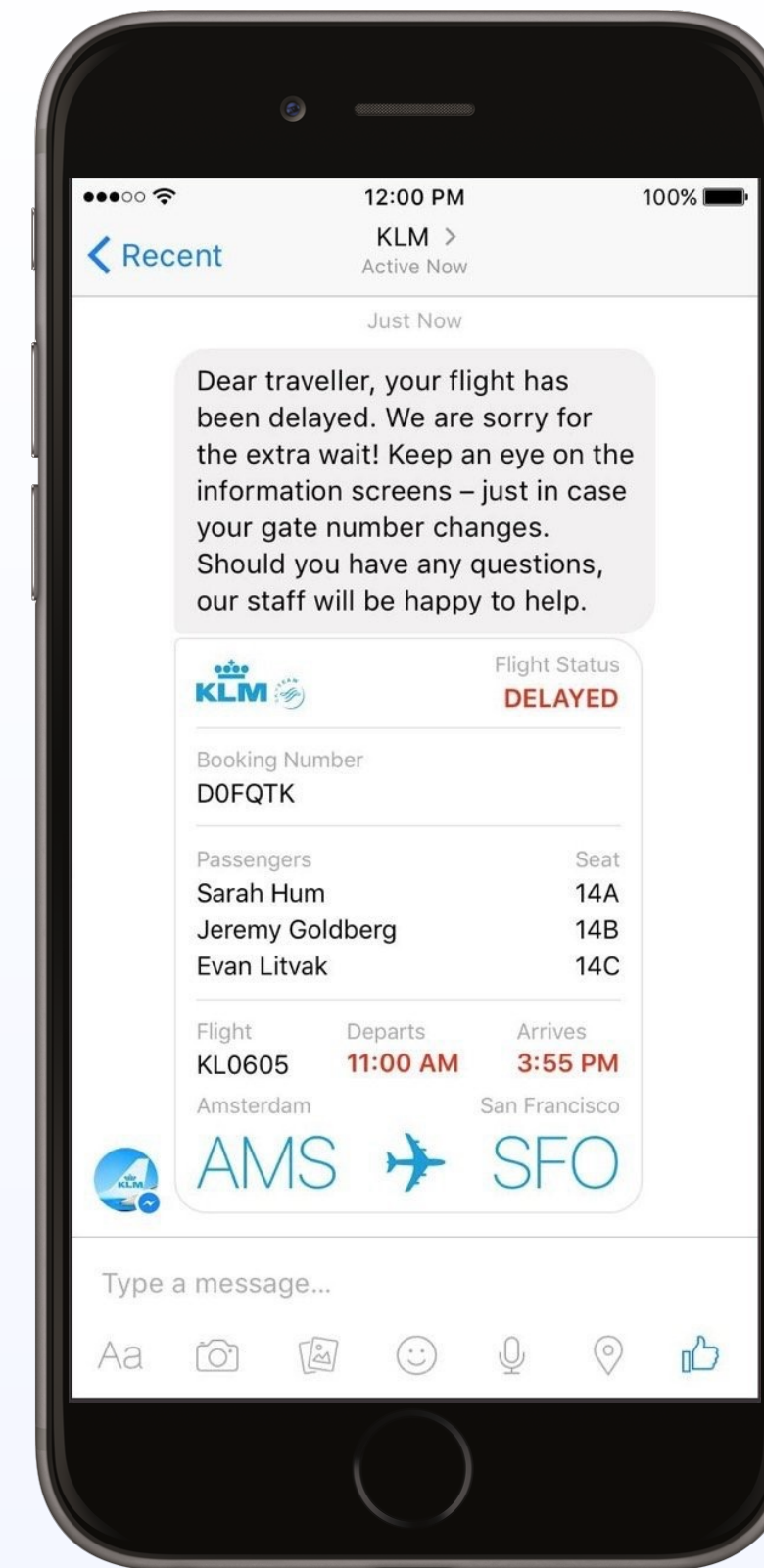
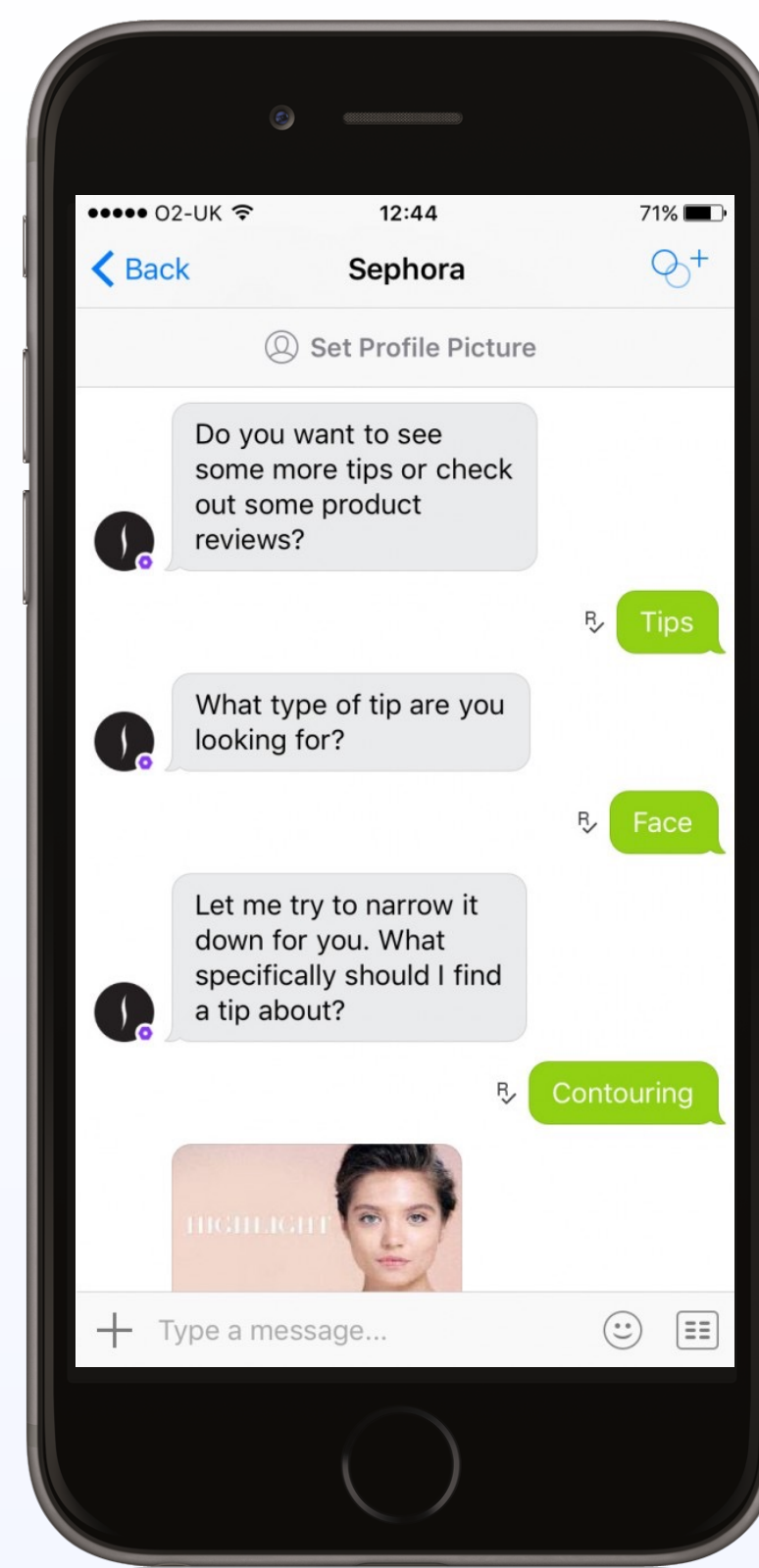
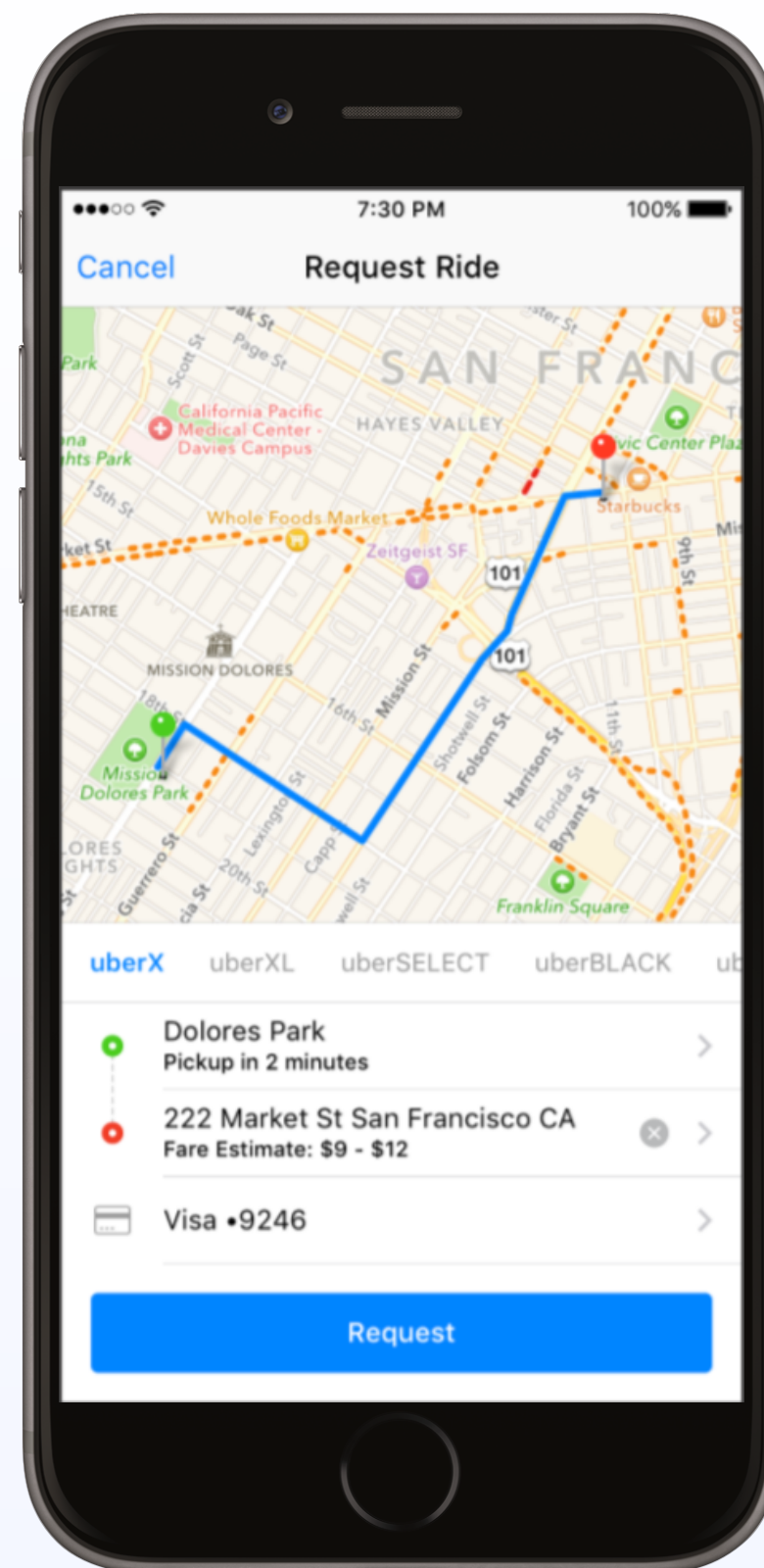
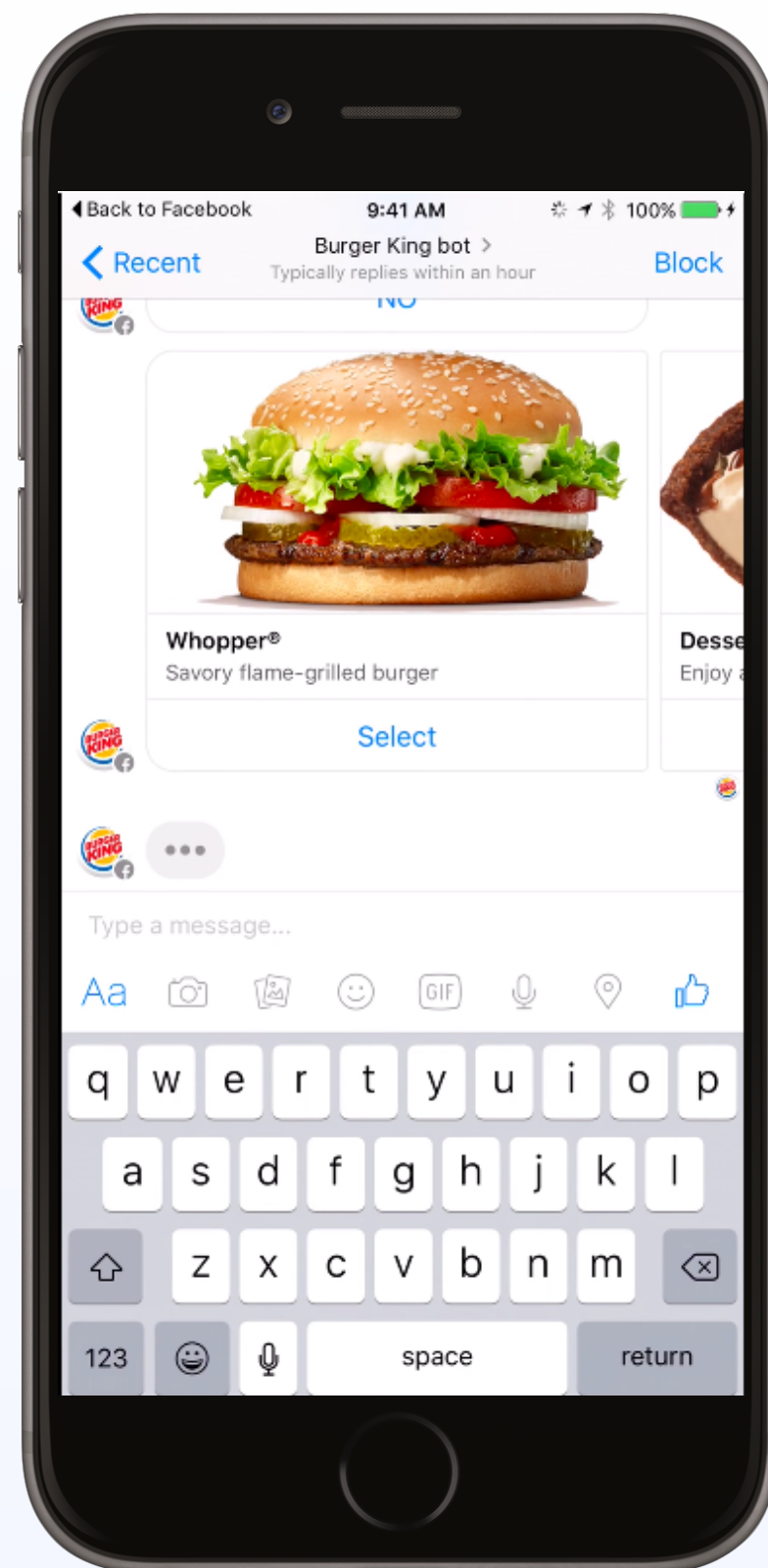
Enrichissement et
personnalisation de
l'expérience



Augmentation

Équipes recentrées sur
des tâches à forte valeur
ajoutée

LES CHATBOTS PIONNIERS DES GRANDES MARQUES AUX US



LES CHATBOTS PIONNIERS DES GRANDES MARQUES EN FRANCE



2016 : RIEN DE RÉVOLUTIONNAIRE

Une année d'apprentissage pour les marques, les entreprises et les utilisateurs

Une année empirique
pour la technologie



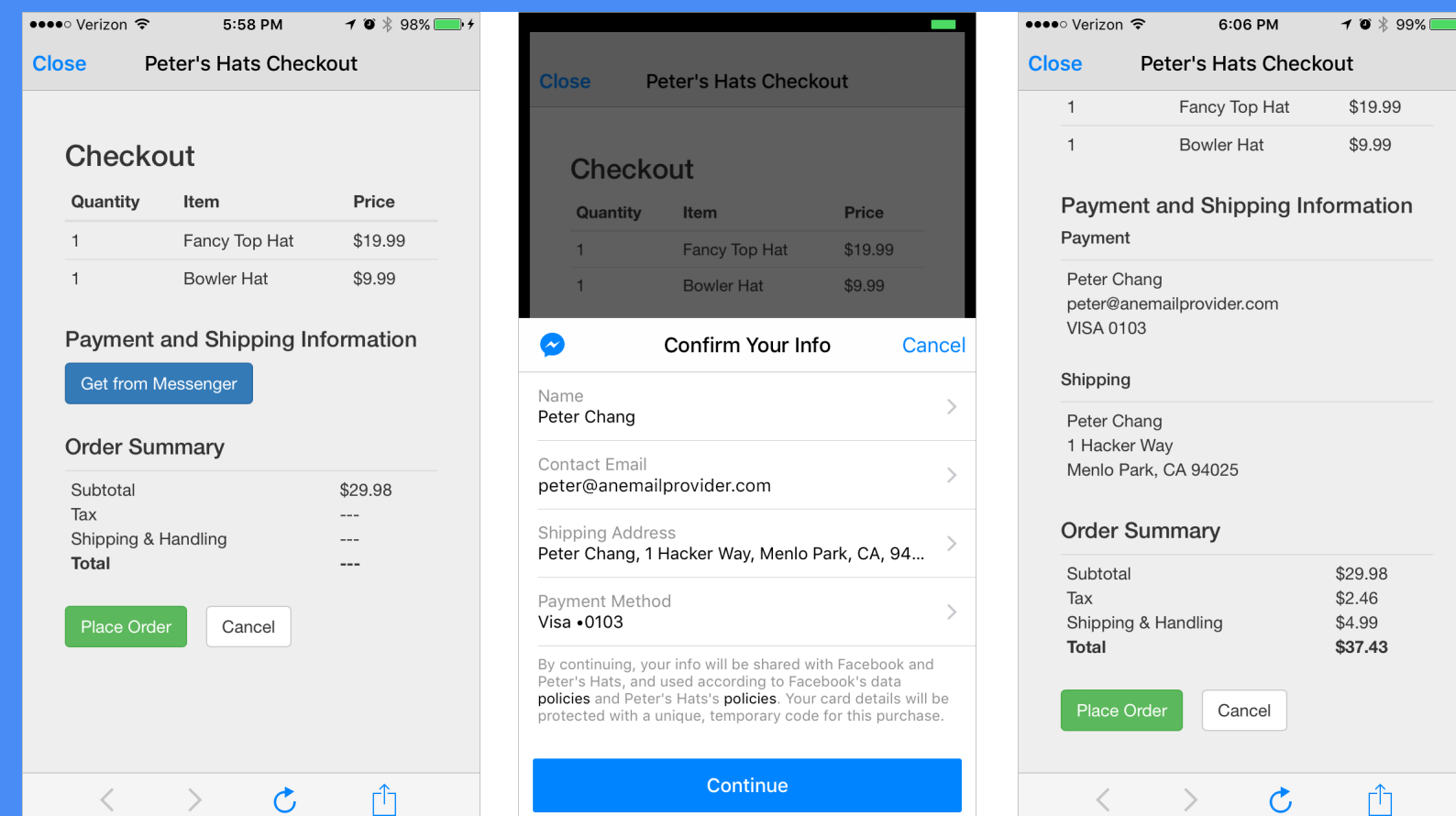
Une année pédagogique
pour les usages



2017 : MOINS DE HYPE, PLUS DE GOOD BOOTS

L'évolution des bots soutenue par des évolutions majeures

Intégration du paiement natif (not. sur Facebook Messenger)



Discussions plusieurs humains \leftrightarrow chatbot ET passerelles entre chatbots



Lancement des colonnes voix dans les foyers et les véhicules





LES 10 COMMANDEMENTS DE L'ASSISTANT INTELLIGENT RÉUSSI

- #1 Commencer par définir le service rendu
- #2 Ajuster le niveau de complexité conversationnel
- #3 Trouver le bon ton, une personnalité
- #4 Jouer simple, et éduquer
- #5 Ne pas ré-inventer la roue
- #6 Trouver la bonne balance entre l'humain et la machine
- #7 Penser « écosystèmes »
- #8 No spam please
- #9 Analytics, Analytics, Analytics
- #10 Se donner du temps pour être intelligent



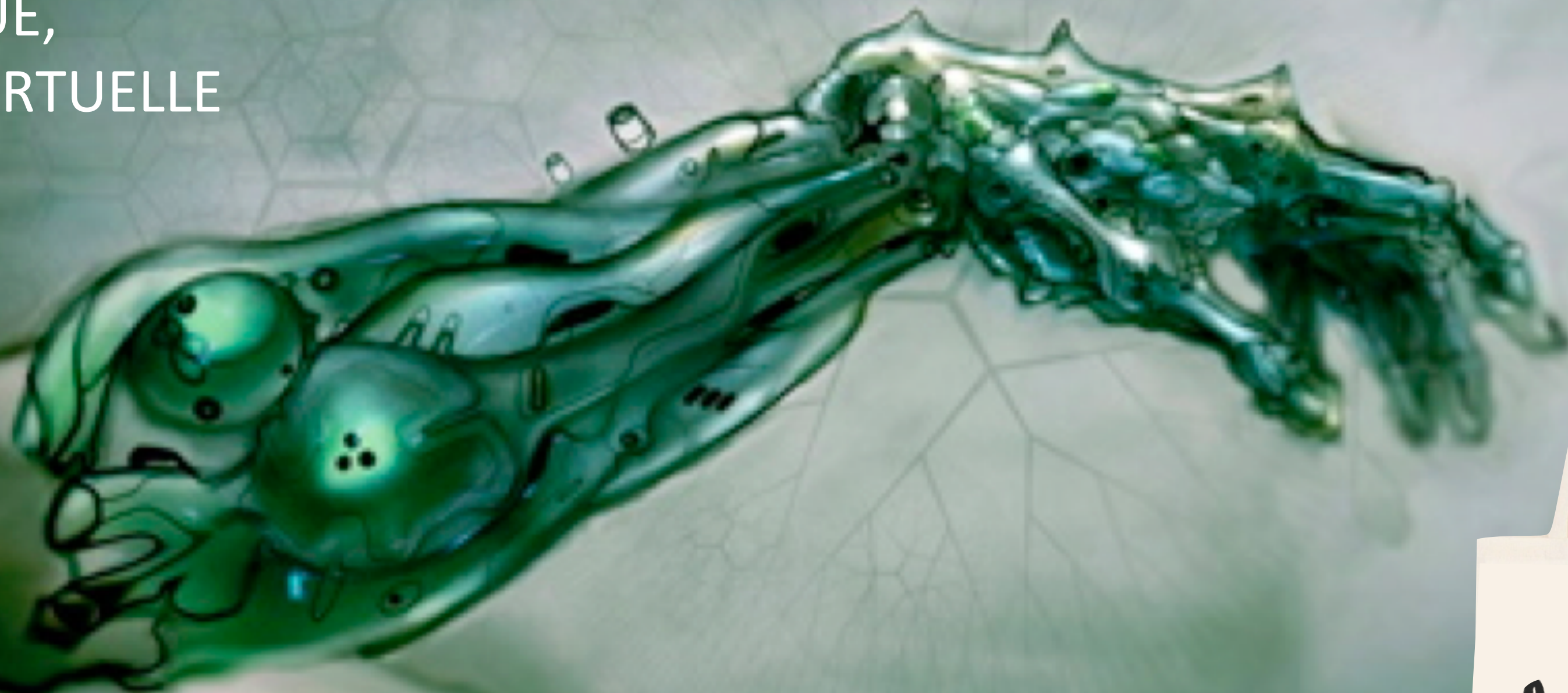
Shopper

OBSERVER

LES 7 TENDANCES DU FOND
DU COMMERCE D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN

LE RETAIL SOUS INFLUENCE TECHNOLOGIQUE

BIG DATA,
INTELLIGENCE ARTIFICIELLE,
OBJETS CONNECTÉS,
ROBOTIQUE,
RÉALITÉ VIRTUELLE



**CES MÊMES TECHNOLOGIES
RENFORCENT LE POUVOIR
D'INFLUENCE DU CONSOMMATEUR**





01

DE LA DIGITALISATION À LA ROBOLUTION

L'HUMANITÉ ROBOTISÉE

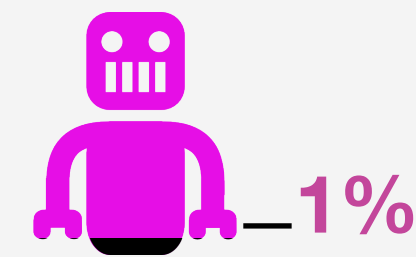
LES PROGRÈS DE L'IA ET DE LA ROBOTIQUE FONT ENTRER LE COMMERCE DANS UNE NOUVELLE DIMENSION

85%

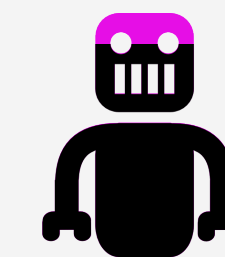
des interactions avec les clients ne nécessiteront plus de main-d'œuvre humaine dans une décennie, selon **Gartner**



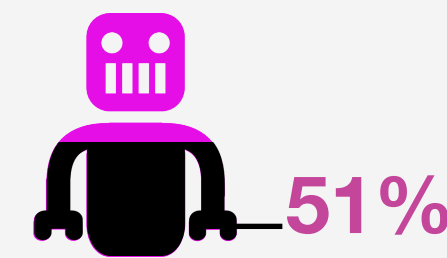
Probabilité d'automatisation des métiers du commerce dans les 15 prochaines années



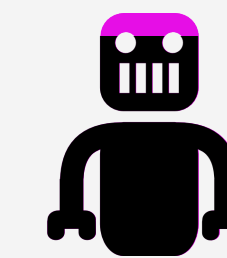
Directeur
Marketing/Vente



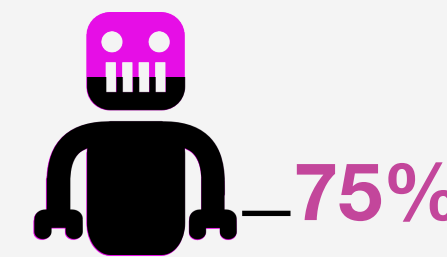
Caissier / opérateur
de caisse



Merchandiser

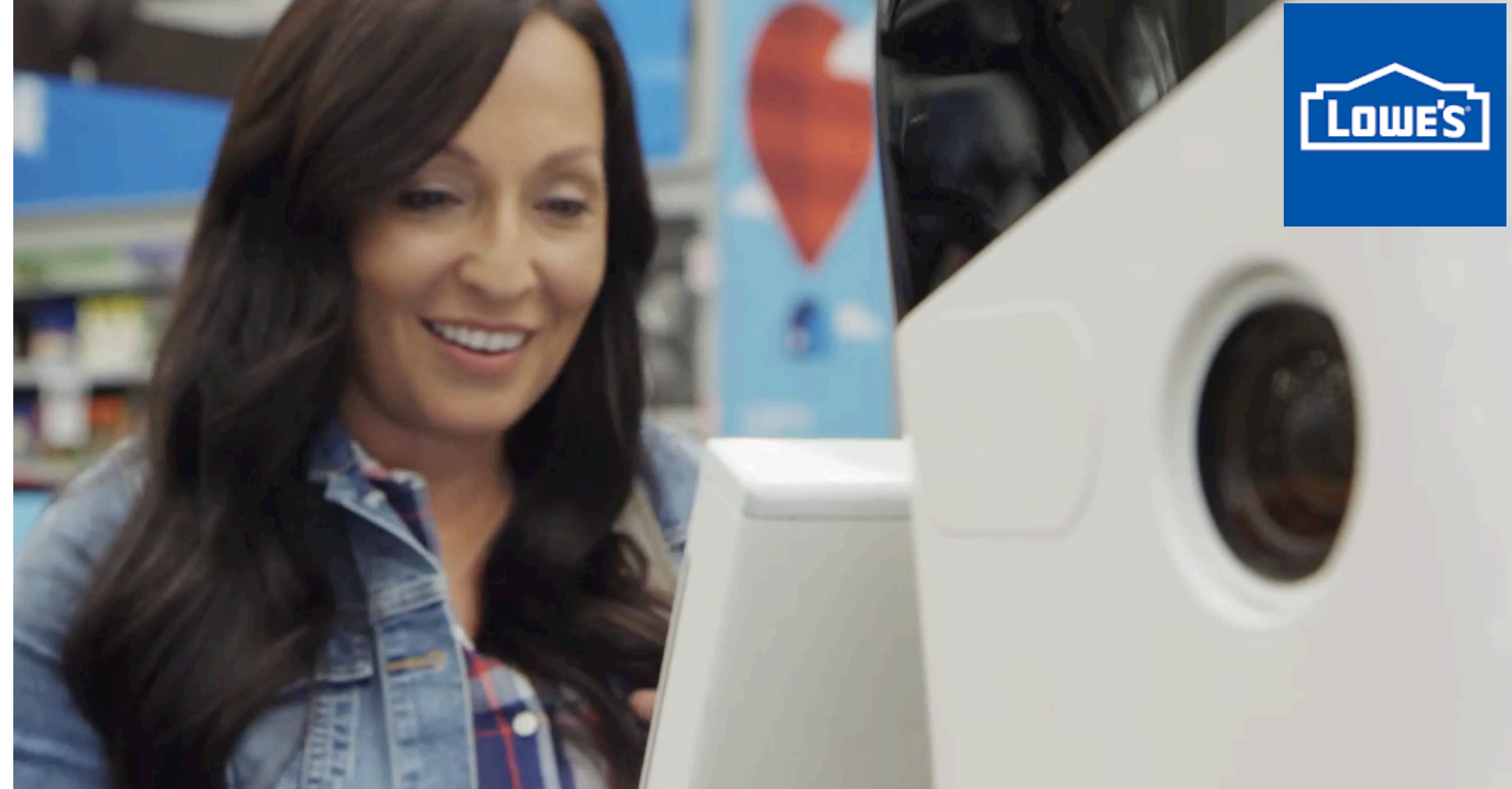
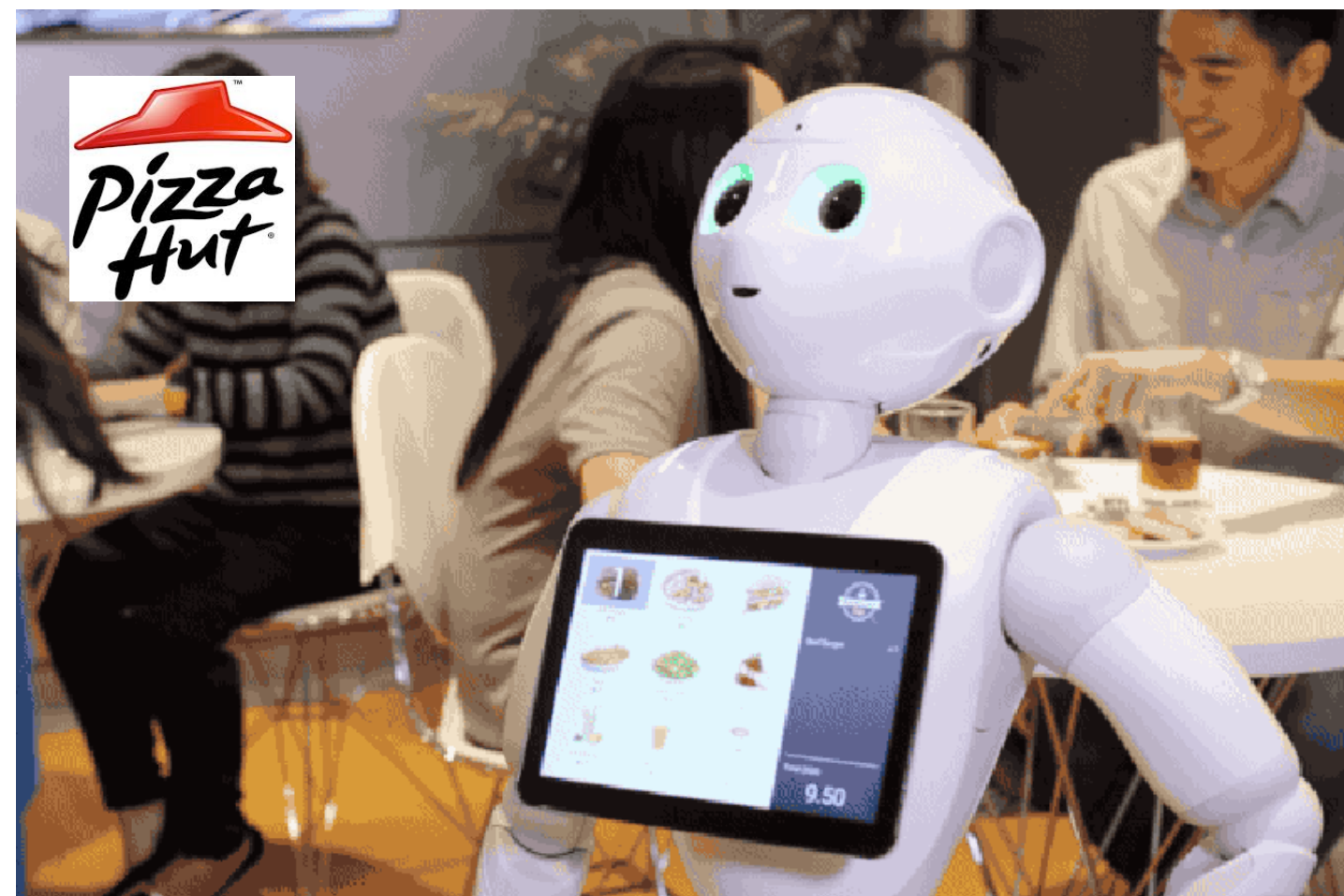


Vendeur en
magasin /detail



Conseiller
centre d'appel

LES ROBOTS HUMANOÏDES TROUVENT DES JOB D'AGENT D'ACCUEIL ET DE CONSEILLER CLIENTÈLE





02

DU SMARTPHONE AU MONDE INTERFACE QUAND LE VIRTUEL INFLUE SUR LE RÉEL

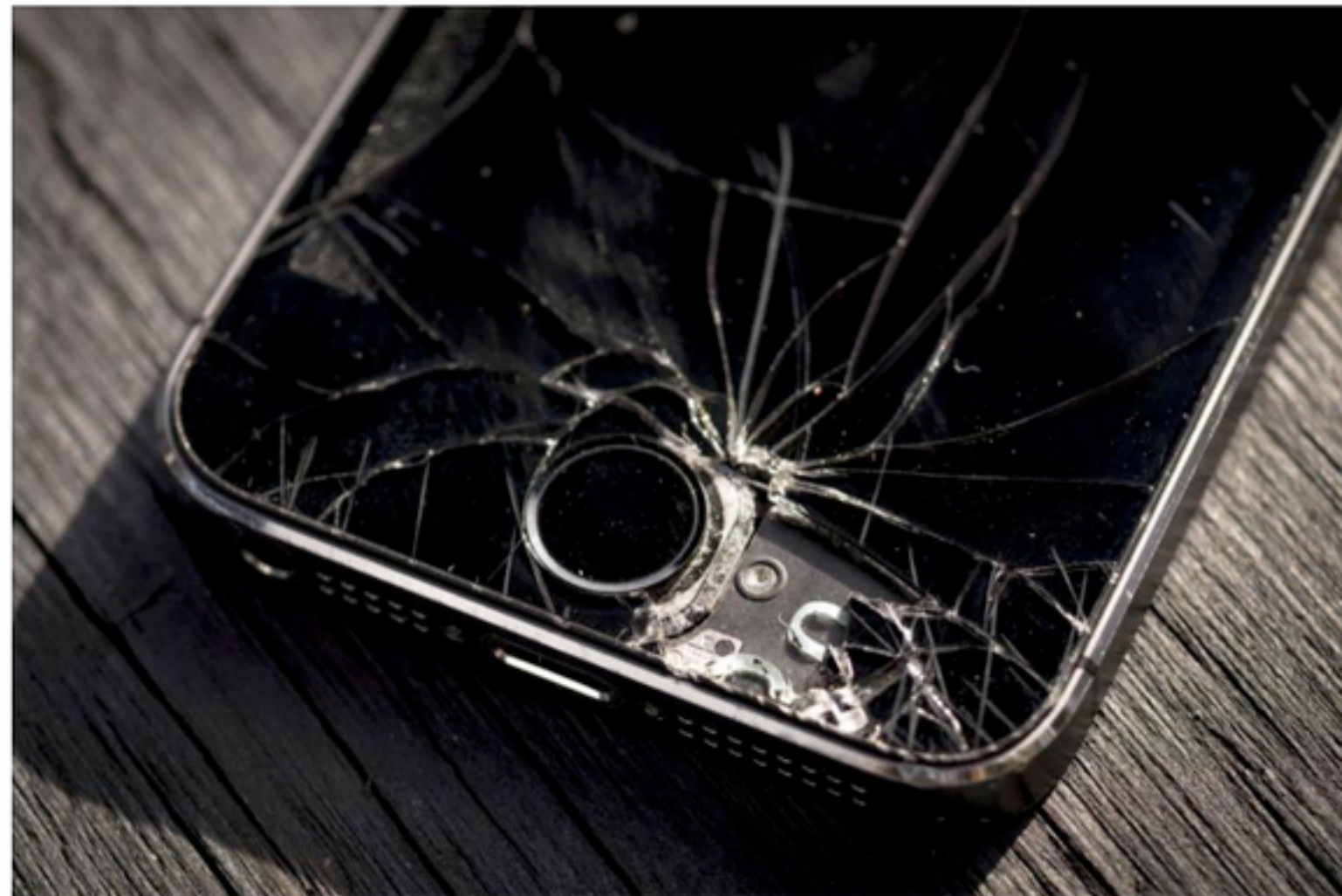


LE SMARTPHONE, AUJOURD'HUI INCONTOURNABLE, POURRAIT ÊTRE DÉTRÔNÉ PAR L'IOT

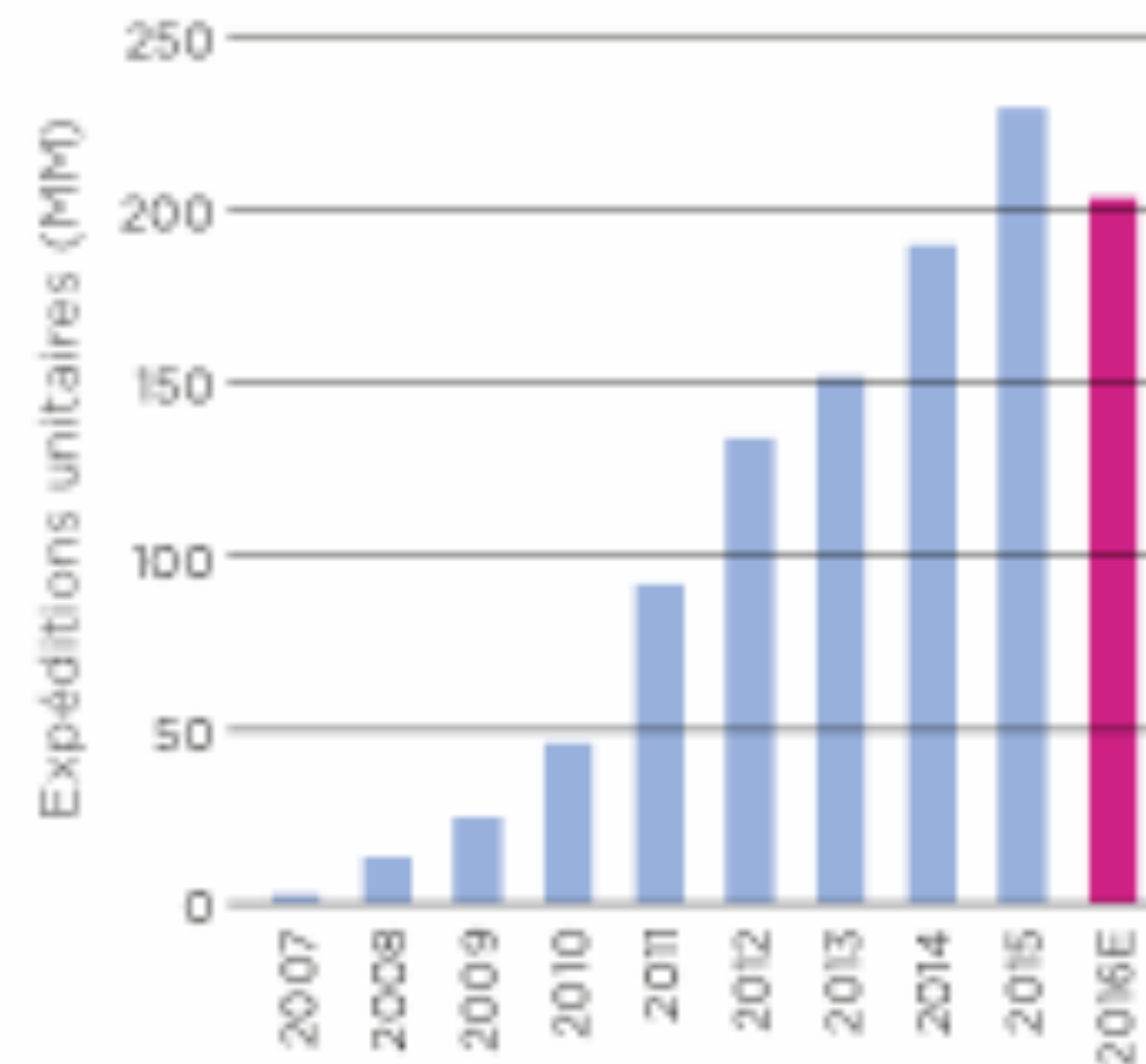


SMARTPHONES ARE GETTING OUTSMARTED, AND APPS WILL BE THE NEXT TO FALL

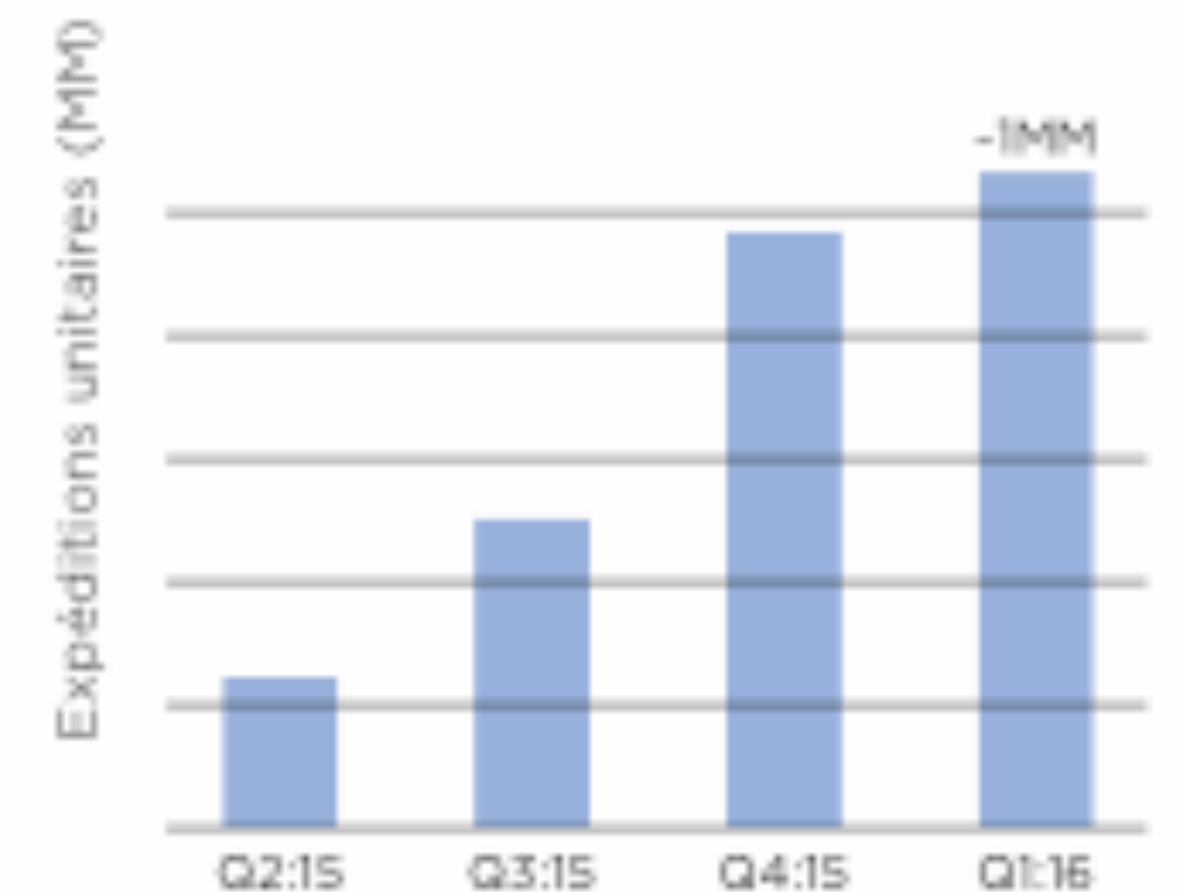
BY KEVIN MANEY ON 1/2/16 AT 9:06 AM



Expéditions de Smartphones appareils IOS, mondial, 2007-2016

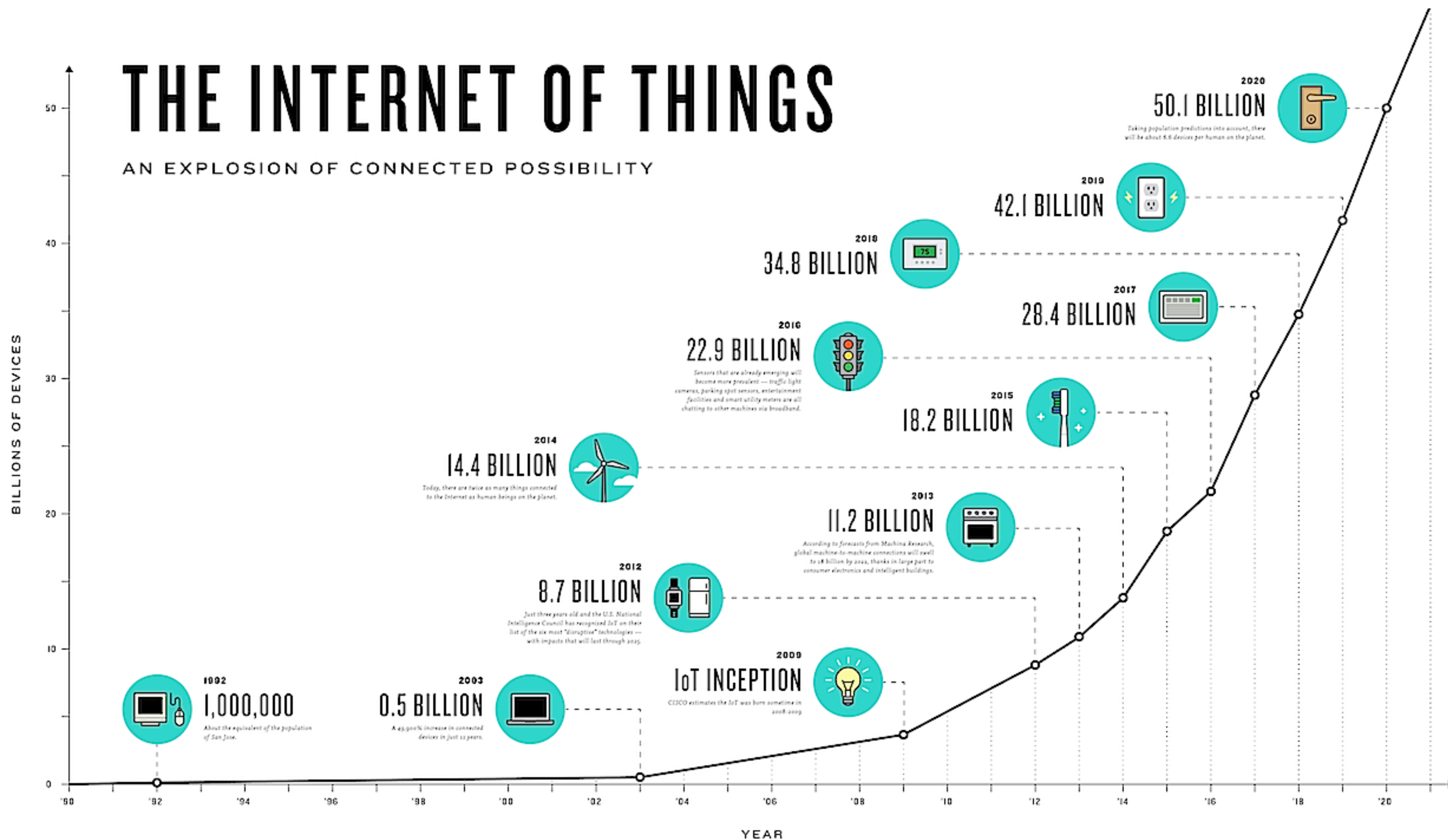


Amazon Echo unité expédiée, USA, Q2:15 - Q1:16



THE INTERNET OF THINGS

AN EXPLOSION OF CONNECTED POSSIBILITY





LA MULTIPLICATION
DES OBJETS CONNECTÉS VA CHANGER LA
MANIÈRE D'ACHETER CERTAINS BIENS



03

DE LA RELATION CLIENT AU CONSEIL CROWDSOURCÉ, VOIRE ÜBERISÉ

DES AMIS VIRTUELS POUR DES AVIS CONCRETS



LES CONSOMMATEURS PRÉFÈRENT LES INTERACTIONS HUMAINES POUR CERTAINES SITUATIONS DE SERVICE ET DE VENTES.



58% |

préfèrent traiter avec des humains pour **obtenir des réponses rapides aux questions.**



73% |

préfèrent les interactions humaines pour **résoudre les problèmes de service.**

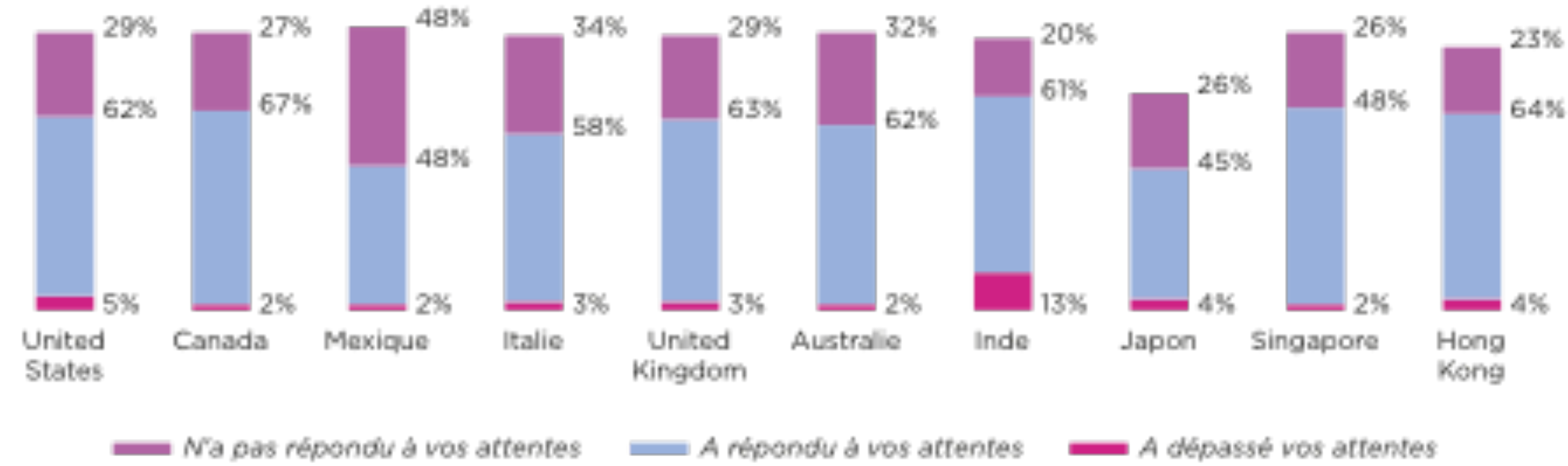


73% |

recherchent les humains pour **obtenir des conseils.**

UNE DÉFIANCE FORTE ENVERS LES SERVICES CLIENTS

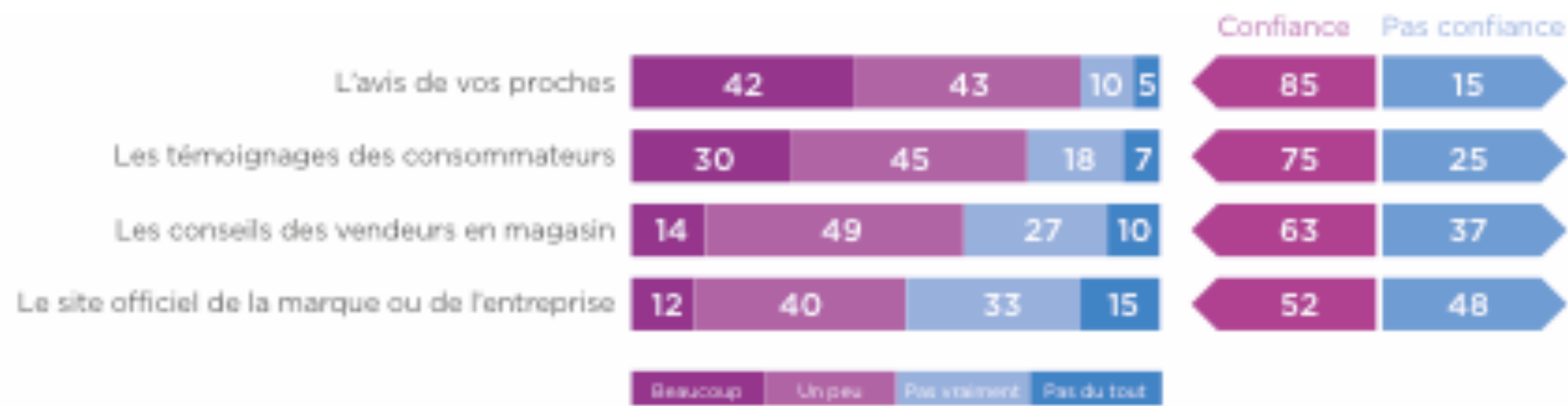
Globalement, que pourriez-vous dire de vos expériences avec les services clients ?



9/10

ont déjà eu une expérience insatisfaisante en contactant un service client (France).

DES CONSEILS DE PAIRS SUR-VALORISÉS PAR RAPPORT À LA PAROLE DE L'ENTREPRISE



70% | des consommateurs déclarent ne pas faire confiance aux entreprises pour respecter leurs promesses commerciales

Source : La confiance des Français, Ipsos Argus de la presse, 2016

UN CONSEIL CLIENT « CROWDSOURCE, CLICK TO COMMUNITY »



 **TokyWoky**

Howtank

VERS L'ÜBERISATION DE LA RELATION CLIENT ?

The screenshot shows the ibbū website interface. On the left, there's a vertical sidebar with social media icons (Facebook, Messenger, Twitter, LinkedIn, Email, Instagram) and a crown icon. The main content area features the ibbū logo, a headline, and a sign-up form. On the right, there's a large image of a man in a blue beanie and glasses looking at his phone, with a 'Je suis une marque' button in the top right corner. Below the sign-up form, there's a green 'Postuler maintenant' button. On the right side, there's a user profile card for Marc from Grenoble, FR, with a testimonial and statistics.

ibbū

Vous avez une passion,
d'autres ont des questions.
Répondez-leur et gagnez de l'argent.

Votre email Listez vos passions...

Postuler maintenant

Je suis une marque

Marc
Grenoble, FR

“ Prof de géographie dans un collège, je suis passionné de sport et plus particulièrement de randonnée en montagne. Je me ferai un plaisir de répondre à vos questions.

160€ par semaine	100 chats par semaine	97% satisfaction
----------------------------	---------------------------------	----------------------------

04

DU GAIN DE TEMPS AU TEMPS (RÉ)INVESTI

ACCÉLÉRER POUR POUVOIR RALENTIR

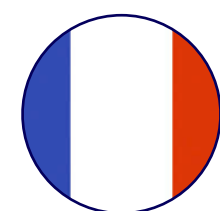


“L’attente est une des choses que je déteste le plus dans la vie”

66% prosumers | 57% mainstream



72/68



67/49



66/53



54/52

Source : The modern nomad, Havas Worldwide, 2015.





UNE CHASSE À L'ATTENTE TOUT AZIMUT



Buenos Aires

UN PHENOMENE QUI NE TOUCHE
PAS QUE LES START-UPS OU LES
GRANDS RETAILLERS...



POUR RÉPONDRE À L'IMPATIENCE DES
CONSOMMATEURS,
“**SEE NOW, BUY NOW**”



“**THOUGHT IT,
BOUGHT IT**”

TOM FORD

Burberrys
OF LONDON

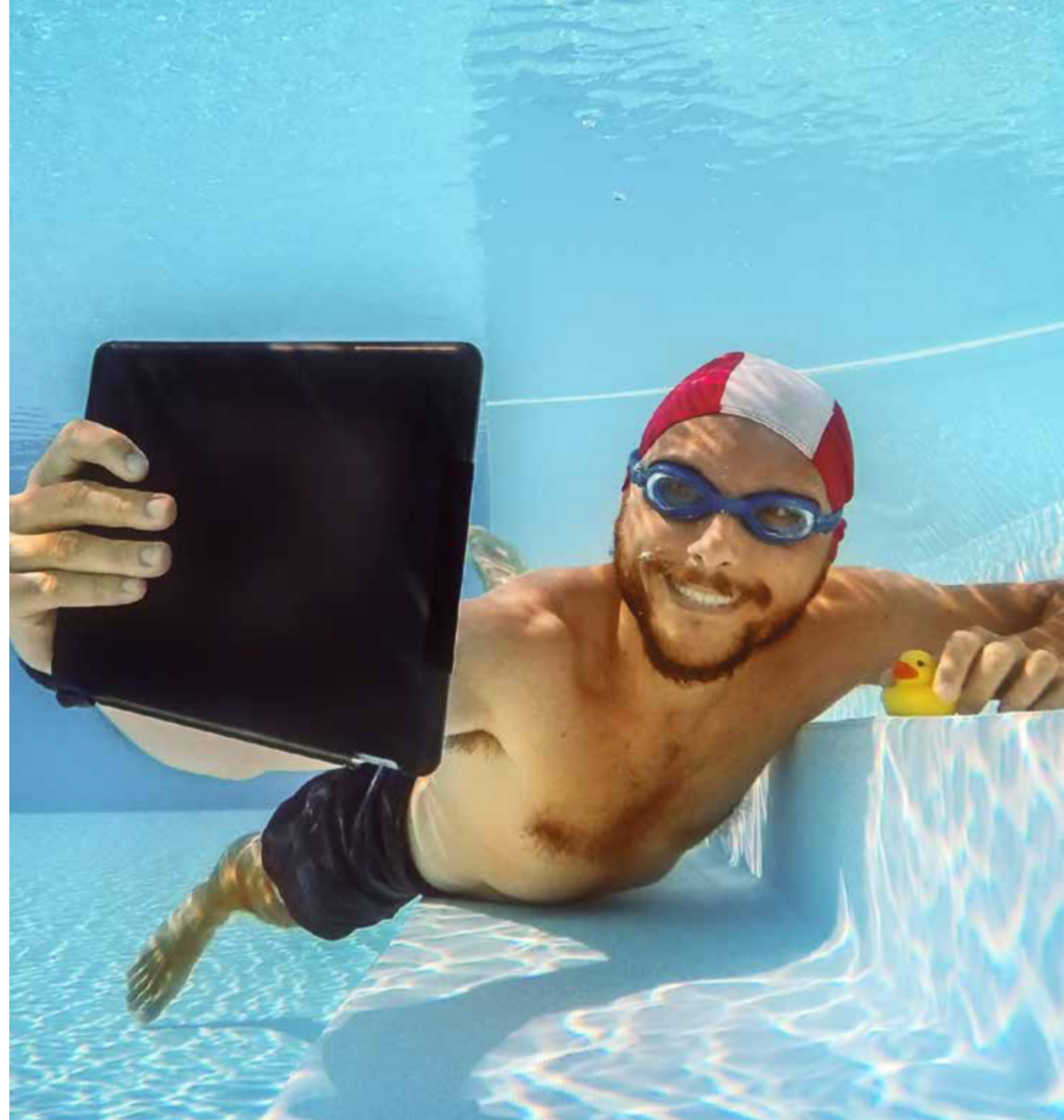
Ma vie serait mieux si j'étais plus
productif/en faire plus"

70%		55%
prosumers		mainstream

"Ma vie serait meilleure si j'étais plus
détendu"

72%		57%
prosumers		mainstream

Source : The modern nomad, Havas Worldwide, 2016.





New York



Detroit

RALENTIR QUAND CELA EN VAUT LA PEINE...



New York



MERCI

!PARIS
Shopper