



servicisation  
 disruption  
 uberisation  
 tycoonisation  
 plateformisation



XXX AAS

APP SOFT USER ADV TRUST DATA



PaaS  
 platform as a service

PLATEFORME VOCALE



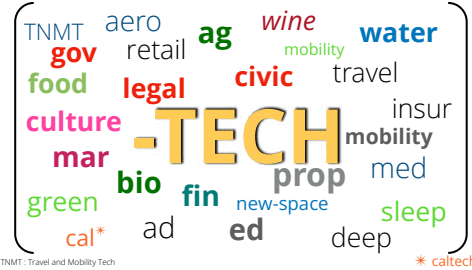
PLATEFORME DOMOTIQUE



PLATEFORME SMART CITY



Si les produits  
 deviennent des  
 services...  
 que deviennent  
 les services ?

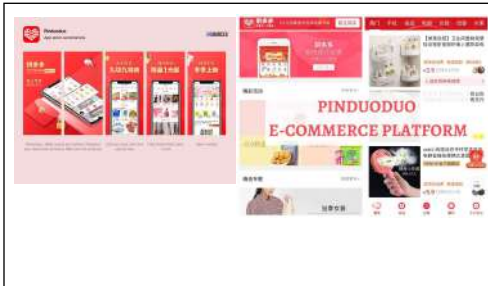
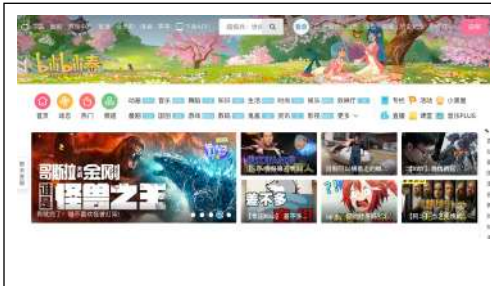


THIS PAGE IS INTENTIONALLY LEFT BLANK

GAFAM  
 Big Tech  
 super7  
 Hyper Scaler / Devil

GAFAM MSNT  
 NATU BEY  
 BATX BDH

GAFAM MSNT  
 Google\* Amazon Facebook\* Apple Microsoft Salesforce NVIDIA Twitter\*  
 NATU BEY  
 Netflix Airbnb Tesla Uber Booking Expedia Yandex\*  
 BATX BDH  
 Baidu Alibaba Tencent Xiaomi Bytedance DJI Hikvision  
 \*Alphabet \*\*Meta \*\*\*MAAA \*\*\*\*Huawei / Cisco / Oracle \*\*\*\*\*Naver



servicisation  
disruption  
uberisation  
tycoonisation

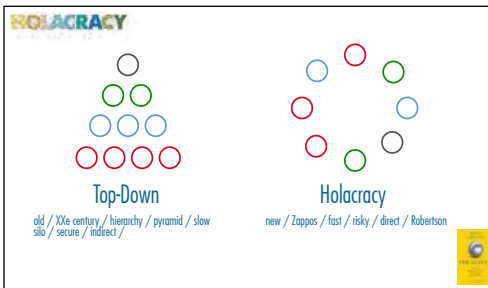
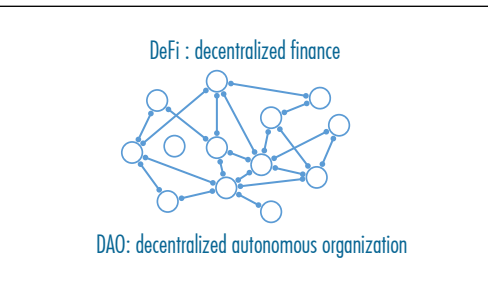
Qui disrulte  
les  
BATXBDH?



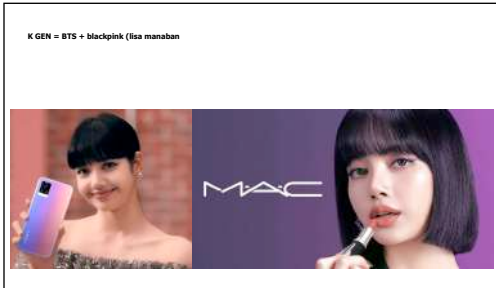
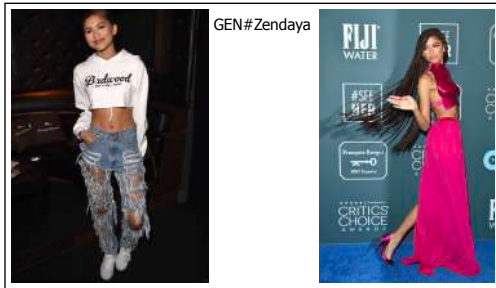
DNVB

servicisation  
disruption  
uberisation  
tycoonisation  
plateformisation

BLOCK  
CHAIN







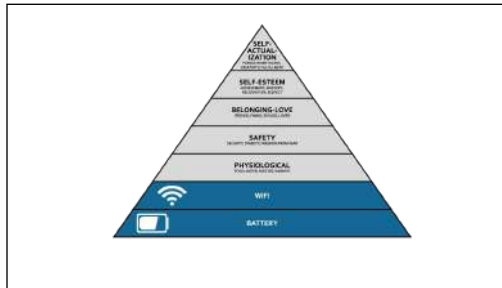
#GEN

#GEN n'a pas d'âge  
 #GEN préfère le contenu online natif  
 #GEN visite 3 réseaux /j  
 #GEN passe 10h/j devant un écran  
 = 50% de la population occidentale

KOL (key opinion leader)  
 GEN XYZ  
 Future shapers  
 «Affluent People»  
 Influenceurs (mini macro)

ET POUR FINIR :  
 Plus d'attentes...

Nouvelles Attentes  
 Pourquoi se contenter du minimum ?



GenX : web et internet 2000  
 GenY : mobile 2010  
 GenZ : living services 2020

source : Google, Accenture

1995 : information sur le web  
 2000 : e-commerce  
 2005 : relation  
 2010 : mobile / smartphone  
 2015 : living services  
 2020 : blockchain (use case NFT)

source : Google, Accenture

CHANGER DE VIE

1,2	2,6	2,6	736 000
ANALYSE	PROFILAGE	PROFILAGE	PROFILAGE

CONSUMER AUTREMENT

8,9	8,3	6,2	4,2
RELATION	RELATION	RELATION	RELATION

SE RECONSTRUIRE

7,8	6,6	3,7	2,9
RELATION	RELATION	RELATION	RELATION

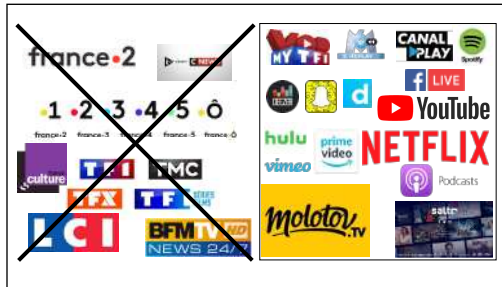
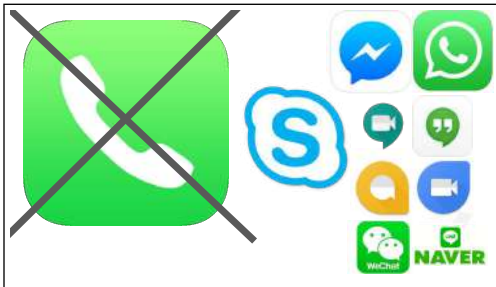
Nouvelles vies 2022  
 Nouveaux JOBS influenceur slasheur

source : Google, Accenture

If you're not on Google,  
 You don't exist


Si vous n'êtes pas dans Google,  
 vous n'existez pas !

#GenX





**BABETTE**



69 ans, retraitée de la fonction publique, mariée à Pierre, 2 enfants, 3 petit fils (dont 1 influencé)  
 Vit à la campagne entretien son potager, son jardin et sa maison  
 Garde souvent ses petits enfants  
 MARQUE : TFI, Jardiland, Nagui

Problèmes, attentes, frictions : son électroménager n'a pas été changé depuis 25 ans et sa TV est encore cathodique son téléphone à clapet ne lui permet pas de dialoguer avec ses petits enfants et de suivre leur vie sur les réseaux

Revenez  
 Vitez  
 Fréquences  
 Niveau Technique  
 Usage mobile  
 Know How

« tout le monde se moque de ma télé et de mon téléphone. C'est vrai les câbles et câbles sont d'un autre monde. Il faudrait que je change tout. »

Utilise intensivement des appareils trop vieux, elle se sent jeune mais disqualifiée par ses outils



EMPATHY MAP JACK (person known to the group) (1/10/16)

RESEARCH Empathic Map

WHY use an empathy map  
 Your Empathy Map is a tool to help you understand your customer's perspective. It's a way to see the world from their point of view. It's a way to see the world from their point of view. It's a way to see the world from their point of view.

HOW to use an empathy map  
 1. Choose a customer persona to research. 2. Gather data from interviews, surveys, and other sources. 3. Fill in the Empathy Map. 4. Review the map and discuss it with your team. 5. Use the map to inform your product development and marketing strategy.

# EMPATHY MAP

Empathy Map Canvas

# ROPO

# ROBO

Research Online Purchase Offline

≠ showrooming

OFFLINE	ROPO	100% Physique
ONLINE	100% online	ShowRooming

Inspiration: ONLINE OFFLINE

MonoCanal

MultiCanal

CrossCanal

OMNISCANAL

multi

cross

omni

CUSTOMER JOURNEY ANALYTICS

Where does the customer journey end?  
 Depends on where it begins.

# OMNISCANAL

THIS PAGE IS INTENTIONALLY LEFT BLANK

Parcours Client Utilisateur

visible

parcours total

Customer Journey

