



**Rencontre**  
**Gestion de la relation client**  
31 mars à Dax

**La gouvernance de la relation  
client entre partenaires**



[www.dialoginsight.com](http://www.dialoginsight.com)

Amérique - Europe - Asie

# Leader en technologie de marketing personnalisé



**15** ans d'expérience

**5000** utilisateurs de notre plateforme

Dialog Insight est spécialisée dans la gestion de la **relation client**.

Nous aidons nos clients à maximiser la valeur à long terme de leurs consommateurs en **pistant leur expérience individuelle** et en fournissant des outils pour communiquer sur une base **personnalisée et pertinente**.



Retails



Gouvernement  
,  
Collectivités



FRUITS & PASSION



BtoC /  
ecommerce



B2B et  
Médias



Finance et  
assurances



ESTÉE LAUDER



LA PRESSE



En plus de 15 ans, nous avons développé des relations solides avec nos multiples clients au Canada, aux États-Unis et en Europe. De nombreux clients sont d'ailleurs avec nous depuis la première version de notre plateforme.

# Contexte

---

On parle de gouvernance des données dans un secteur multi structures/BU/partenaires  
c'est-à-dire avec :

- **des intérêts communs**
- **des intérêts complémentaires**
- **des intérêts propres**

Dans ce contexte, comment optimiser sa relation client ?

**C'est avant tout un choix/volonté politique**

# Contexte



# Exemple de la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec

Catalyseur d'intelligence marketing

La CCAQ | Enregistrée selon ISO 9001-2008

[f](#) [t](#) [g+](#) Connexion



La Corporation des concessionnaires  
d'automobiles du Québec

[LA CCAQ](#) [NOUVELLES](#) [SERVICES](#) [FORMATION](#) [CONTACT](#)

Cette association nationale rassemble près de 3 000 concessionnaires canadiens



DERNIÈRES NOUVELLES

# Objectifs

Catalyseur d'intelligence marketing



- Centraliser l'information pour des campagnes nationales
- Donner l'autonomie et la confidentialité pour la gestion des communications aux responsables régionaux
- Maitriser la pression commerciale

# Exemple de la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec

Catalyseur d'intelligence marketing

## Groupes de permissions

228	Régionale Outaouais
229	Régionale Québec
230	Régionale Richelieu
231	Régionale Saguenay-Lac-St-Jean-Chibougamau
399	z01 - Corporation Provinciale
716	z01 - Corporation Provinciale (Approbation)
400	z02 - Régionale Est-du-Québec
717	z02 - Régionale Est-du-Québec (Approbation)
401	z03 - Régionale Estrie
718	z03 - Régionale Estrie (Approbation)
402	z04 - Régionale Laurentides
719	z04 - Régionale Laurentides (Approbation)
403	z05 - Régionale Mauricie
720	z05 - Régionale Mauricie (Approbation)
404	z06 - Régionale Montréal
721	z06 - Régionale Montréal (Approbation)
405	z07 - Régionale Nord-Ouest
722	z07 - Régionale Nord-Ouest (Approbation)
406	z08 - Régionale Outaouais
723	z08 - Régionale Outaouais (Approbation)

Groupes de permissions	Rôles (SU)	Permissions	Super rôles (SU)
Groupes disponibles : Corporation Provinciale - Anciens projets			
			<a href="#">Assigner</a>
Permissions assignées			
Super rôles			
Nom	Comptes		
Groupes de permissions			
Nom	Comptes		
z09 - Régionale Québec			

Permissions assignées					
Permissions					
Nom	Comptes	Projet	Créateur	Catégorie	Contact
OFC4 Master > Messages > <b>Édition</b>				z09 - Régionale Québec	-
OFC4 Master > Messages > <b>Création</b>			-	z09 - Régionale Québec	-
OFC4 Master > Messages > <b>Tests</b>				z09 - Régionale Québec	Tous
OFC4 Master > Messages > <b>Approbation</b>				z09 - Régionale Québec	-
OFC4 Master > Messages > Envois > <b>À un groupe</b>				z09 - Régionale Québec	1 critère
OFC4 Master > Messages > <b>Gestion</b>				z09 - Régionale Québec	-
OFC4 Master > Messages > <b>Publication</b>				z09 - Régionale Québec	-
OFC4 Master > Contacts > Édition > <b>Consultation</b>			-	Identification	Aucun
OFC4 Master > Contacts > Édition > <b>Consultation</b>			-	Visible par les régionales	Aucun
OFC4 Master > Contacts > Gestion > <b>Export</b>			-	Identification	Aucun
OFC4 Master > Contacts > Gestion > <b>Export</b>			-	Visible par les régionales	Aucun
OFC4 Master > Contacts > Groupes > <b>Utilisation</b>				Publics	-
OFC4 Master > <b>Statistiques</b>				z09 - Régionale Québec	Aucun
OFC4 Master > Configuration > Modèles de messages > <b>Utilisation</b>				z09 - Régionale Québec	-
OFC4 Master > Configuration > Modèles de messages > <b>Utilisation</b>				z09 - Régionale Québec	-
OFC4 Master > <b>Accès aux contacts</b>			-	-	1 critère



# Exemple d'environnement de gestion des données

## Gestion des groupes de permission

### Groupes de permissions

Groupes de permissions

Nom

+ Créer un groupe

OFSYS Master











OT xxx

OT Soustons

Demo

OT Biscarrosse

« < 1 à 5 sur 5 > » 

Permissions		Édition d'un groupe						
Permissions assignées								
Permissions								
Nom	Comptes	Projet	Créateur	Catégorie	Contact	Utilisateurs	Culture	
OFC4 Master > Messages	DI France	Gouvernance des données		Newsletter Soustons	Aucun	-	-	
OFC4 Master > Messages	DI France	Gouvernance des données		Concours Soustons	Aucun	-	-	
OFC4 Master > Messages > Accès aux contacts	DI France	Gouvernance des données	-	-	1 critère	-	-	
OFC4 Master > Contacts > Édition	DI France	Gouvernance des données	-	-	1 critère	-	-	
OFC4 Master > Contacts > Gestion	DI France	Gouvernance des données	-	-	1 critère	-	-	
OFC4 Master > Contacts > Groupes	DI France	Gouvernance des données		Newsletter OT Soustons	1 critère	-	-	
OFC4 Master > Contacts > Accès aux contacts	DI France	Gouvernance des données	-	-	1 critère	-	-	
OFC4 Master > Statistiques > Statistiques de base > Messages	DI France	Gouvernance des données		Newsletter Soustons	Aucun	-	-	
OFC4 Master > Statistiques > Statistiques de base > Campagnes	DI France	Gouvernance des données	-	Newsletter Soustons	Aucun	-	-	
OFC4 Master > Accès aux contacts	DI France	Gouvernance des données	-	-	1 critère	-	-	

# Exemple d'environnement de gestion des données

Attribution du groupe de permission à un profil utilisateur de la plateforme

### Utilisateurs

Afficher les utilisateurs  actifs  inactifs  verrouillés

Dont le nom contient

**Appliquer**

#### Liste des utilisateurs

Nom	Nom d'utilisateur	Dernière connexion	
✓ Éric Lourmière	ELourmiere	2016.03.28	
✓ Eric L. OT Soustons	OTSoustons	2016.03.28	

[Créer un utilisateur](#)

### Utilisateurs Profil Permissions

Eric L. OT Soustons (OTSoustons) de Dialog Insight France  
Créé le 25 mars 2016 à 11:28:27 par Éric Lourmière  
Modifié le 28 mars 2016 à 08:41:52 par Éric Lourmière

Groupes de permissions	Permissions
Groupes disponibles : Demo	<b>Assigner</b>

#### Permissions assignées

Groupes de permissions	
Nom	Comptes
OT Soustons	DI France

#### Permissions

Nom	Comptes	Projet	Créateur	Catégorie	Contact	Utilisateurs	Culture
-----	---------	--------	----------	-----------	---------	--------------	---------

# Exemple d'environnement de gestion des données

Exemple de filtre sur les contacts

Compte admin

Compte restreint pour OT

Soustons

The screenshot shows the admin interface for Dialog Insight. The top navigation bar includes the Dialog Insight logo, a user profile icon, a checkmark, a list icon, a wrench icon, and the text 'Gouvernance des données' with a dropdown arrow. Below the navigation bar, there are tabs for 'Recherche' and 'Résultats'. The main content area displays a table of contacts with columns for email address, name, and last name. The table contains 15 rows of contact information. At the bottom, there is a pagination bar showing '1 à 250 sur 279' and buttons for 'Détails', 'Historique', and 'Mises à j'.

Recherche	Résultats
ettwotwo@hotmail.com	Gabriel Da Silva
katja.felke@googlemail.com	Katja Felke
victor.duro@mail.mcgill.ca	Victor Duro EMBA
adechavagnac@tedemis.com	Alexandre de Chavagnac
stephe@agori.ca	Stephen Evans
brunelle92@gmail.com	Sebastien Brunelle
jf.ruiz@poweron.fr	Jean-François RUIZ
olivier.denquin@noos.fr	Olivier Denquin
barbara.sohier@gmail.com	Barbara SOHIER
eaubailly@yahoo.com	Eric Aubailly
eric.richard@rhapsodies.eu	Eric RICHARD
frederic@montagnon.org	Frédéric Montagnon
ana.lis@mpsa.com	Ana Lis
Romain.Fournols@orange.com	Romain FOURNOLS
denis.cohen-salmon@sage.com	Denis Cohen Salmon

The screenshot shows the restricted interface for OT in Dialog Insight. The top navigation bar includes the Dialog Insight logo, a user profile icon, a checkmark, a list icon, a wrench icon, and the text 'Gouvernance des données' with a dropdown arrow. Below the navigation bar, there are tabs for 'Recherche' and 'Résultats'. The main content area displays a table of contacts with columns for email address, name, and last name. The table contains 15 rows of contact information. At the bottom, there is a pagination bar showing '1 à 96 sur 96' and buttons for 'Détails' and 'Historique'.

Recherche	Résultats
gombomecymonnet@gmail.com	Gombomec
nathalie.brami@adp.com	Nathalie Brami
steinmann@benchmark.fr	Alain Steinmann
Marc.predal@oryxconseil.com	Marc Predal
amine.melouk@inmobi.com	Amine MELOUK
aguevill@outlook.com	Antoine Guéville
ericthoma@hotmail.com	Eric THOMAS
fbon@clever-age.com	Frédéric BON
ccharpin@gmail.com	Claude Charpin
ludovicbonnet@yahoo.fr	ludovic bonnet
fbellier.is.away@gmail.com	Frédéric BELLIER
ccavaglione@hotmail.com	Claire Cavaglione
yohan@praditus.com	Yohan Ruso
damien.bousson@apocope.com	Damien Bousson
paolo.restagno@gmail.com	Paolo Restagno

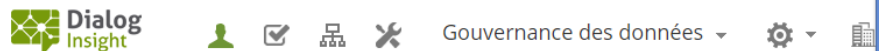
# Exemple d'environnement de gestion des données

Exemple de filtre sur les messages

Compte admin

Compte restreint pour OT

Soustons



► Afficher tous les messages.

En cours

Date	Message	Type de communication	Responsable	
!	2016.03.28	Promotion Concours mars	Concours Soustons	Eric L. OT Soustons

1 à 1 sur 1

Envoyés

Date	Message	Type de communication	Responsable	
	2016.03.25	Newsletter Biscarrosse	Newsletter Biscarrosse	Éric Lourmière
	2016.03.25	Newsletter de mars	Newsletter Soustons	Eric L. OT Soustons

1 à 2 sur 2

► Afficher tous les messages.

En cours

Date	Message	Type de communication	Responsable	
!	2016.03.28	Promotion Concours mars	Concours Soustons	Eric L. OT Soustons

1 à 1 sur 1

Envoyés

Date	Message	Type de communication	Responsable	
	2016.03.25	Newsletter de mars	Newsletter Soustons	Eric L. OT Soustons

1 à 1 sur 1

# Exemple d'environnement de gestion des données

Exemple de filtre sur statistiques

Compte admin

Soustons

Compte restreint pour OT

Dialog Insight

Gouvernance des données

Messages

Messages Campagnes Envois

Transmis à [ ] contacts ou plus

Envoi entre le [aaaa.mm.jj] et le [aaaa.mm.jj]

Dont le nom contient [ ]

Envois

Envoi	Message	Cible	Envoyés
✓ 2016.03.25 16:45	Newsletter Biscarrosse	Newsletter mars	1
✓ 2016.03.25 16:38	Newsletter de mars	Newsletter de mars	1

1 à 2 sur 2

Dialog Insight

Gouvernance des données

DI France

Eric L. OT Soustons

Messages

Messages Campagnes

Transmis à [ ] contacts ou plus

Dernier envoi [ ] entre le [aaaa.mm.jj] et le [aaaa.mm.jj]

Dont le nom contient [ ]

Messages

Envoi	Message	Envoyés
2016.03.25 16:38	Newsletter de mars	

1 à 1 sur 1

Consulter

# Exemple mon compte Tourisme Aquitaine (SSO)

Catalyseur d'intelligence marketing

WEB CAMS MÉTÉO FAVORIS CARTE

BISCA SELON VOS ENVIES ▼ DÉCOUVERTE ▼ HÉBERGEMENTS ▼ ACTIVITÉS ▼ AGENDA ▼ EXPERIENCES ▼

ACCÉDER À MON COMPTE

# #BISCA

SITE OFFICIEL DE L'OFFICE DE TOURISME DE BISCARROSSE

*À bisca,*  
**JE SUIS PLUTÔT** EN FAMILLE > DÉCOUVRIR

# Exemple mon compte Tourisme Aquitaine (SSO)

Catalyseur d'intelligence marketing

## #BISCA

Réservation, hébergement, restaurant, événement...

Rechercher

🇫🇷 Français ▼

WEBCAMS MÉTÉO FAVORIS CARTE

BISCA SELON VOS ENVIES ▼

DÉCOUVERTE ▼

HÉBERGEMENTS ▼

ACTIVITÉS ▼

AGENDA ▼

EXPERIENCES ▼

Accueil > Expériences > *Récits*

### Identification

Courriel

Prénom

Nom

Adresse

Ville

Code postal

Quartier

Téléphone cellulaire

Situation de famille

Nombre d'enfants

### Abonnement

Concours Soustons  
Newsletter Biscarrosse  
Newsletter Soustons

### Statut

-  
-  
Abonné

### Depuis (UTC+01:00)

-  
-  
2016.03.25 16:37

Abonner Désabonner  
Abonner Désabonner  
Désabonner

### Intérêts

Musées  Oui  Non

Golf  Oui  Non

Ce contact est rentré en relation avec les OT suivantes :

Soustons

Biscarrosse

OT XXX

OT XXX



**Merci pour votre  
écoute**

Des questions ?

[elourmiere@dialoginsight.fr](mailto:elourmiere@dialoginsight.fr)