



Customer Commitment Score[®]
Développez la valeur de votre portefeuille Clients



Alain Bouveret
-ICC-



MODÈLE SAAS : UNE NOUVELLE RELATION CLIENT

« VOTRE MEILLEUR CLIENT EST CELUI QUI FAIT DES EFFORTS POUR VOUS »

- Du marketing de la transaction

- Au marketing de la relation



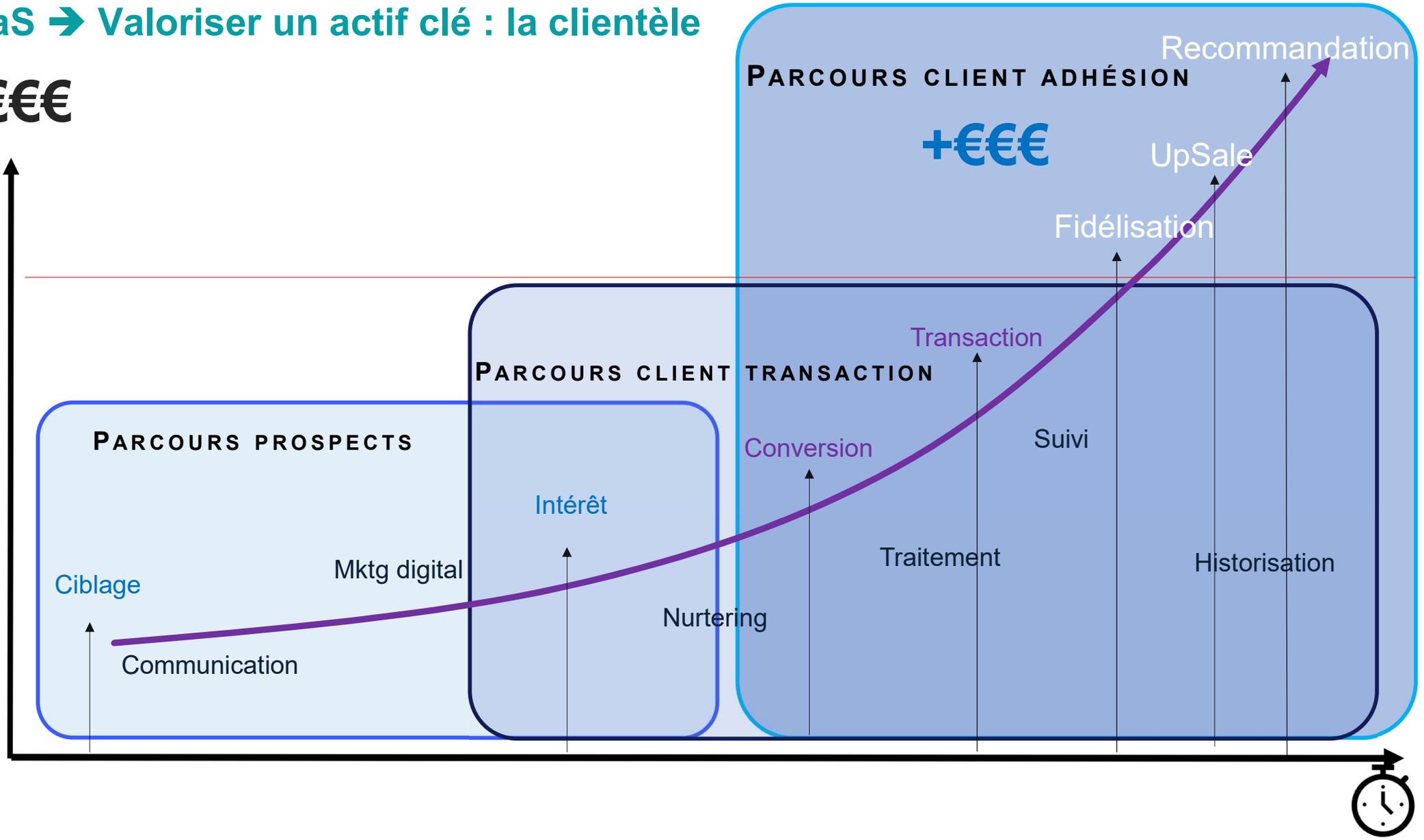
Mode SaaS

Votre **rentabilité** est directement proportionnelle à la **fidélité** de vos clients



SaaS → Valoriser un actif clé : la clientèle

€€€

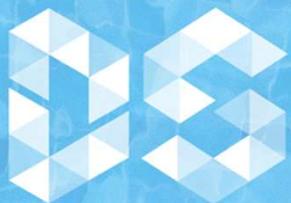




Comment connaître l'engagement de tous mes clients ?

- 3 dimensions constituent l'engagement client et la croissance de votre CA moyen terme :
 - Production perçue
 - Relation perçue
 - Capacité d'extension CA

... Ces 3 dimensions constituent le CCS®



DIGITAL
SUMM'R



made with  by

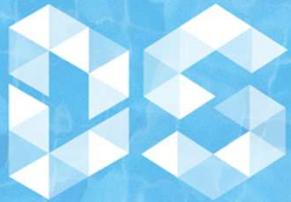
DIGITAL
LEAGUE

Auvergne-Rhône-Alpes



Customer Commitment Score © : les promesses

1. Au-delà du CA , maîtriser **l'adhésion** long terme des clients
2. La Valeur de votre Clientèle : votre **CA** (ARR) x **Engagement** de vos clients
3. Disposer d'une connaissance réelle de la **valeur de sa clientèle**...toute sa clientèle
4. Construire des **plans d'actions ciblés** par axes et par client
5. Suivre la **valeur clientèle** comme objectif annuel d'entreprise



DIGITAL
SUMM'R



made with  by

DIGITAL
LEAGUE

Auvergne-Rhône-Alpes



Customer Commitment Score (CCS®) ?

- Se mesure pour **tous les clients**
- Se fonde sur des **critères objectifs et mesurables**
- 5 axes sont analysés en détail :
 - Confiance
 - Fidélité
 - Loyauté
 - Implication
 - Promotion

CCS® : score qui pondère

le CA (de 50% à 200%) pour chaque client



Customer Commitment Score (CCS®) ?

- C'est un **Score** : objectivable, partageable, suivi
- Ses 3 dimensions concernent **toute l'entreprise** :
 - qualité produite, delivery, support, CX, Mktg
- Garantit un **plan d'action** pragmatique
 - par clients (ou groupe de clients)
 - par axes de travail (fidélité/loyauté/confiance/implication/promotion)

On jette un coup d'œil rapide ?



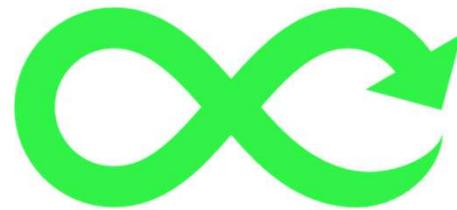
Exemple passé chez un éditeur Digital League



CCS ® : Etes-vous prêt(e)s ?

- Workshops
 1. Préparation : sensibilisation, périmètre, critères
 2. Passage CCS sur portefeuille clients (+ itération)
 3. Restitution
 4. Plan d'actions
- Délai complet entre initialisation et restitution
 - 8 semaines
- Sans modification de vos outils ou organisation





ICC

alain@bouveret.org

06 12 12 12 93