

Comment construire simplement une e-stratégie ? (1)



Je vous passe le service **commercial**

Je vous passe le service **expédition**

Je vous passe le service **réparation**

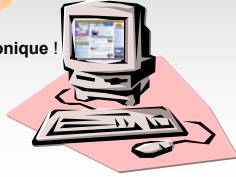
Le constat primaire est évident :
 - auparavant il y avait des vis-à-vis « humains » et des contacts en rapport avec quelques points précis du cycle ...

- maintenant il n'y a qu'un seul écran ...

Mais il faut tenir le contact :

- « boucler » rapidement et ...

- « intelligemment » de manière **électronique** !



Future-Based Consultancy & Solutions

Comment construire simplement une e-stratégie ? (2)

Je vous passe le service **commercial**



Je vous passe le service **expédition**



Je vous passe le service **réparation**

Commande

Livraison ?

Panne !



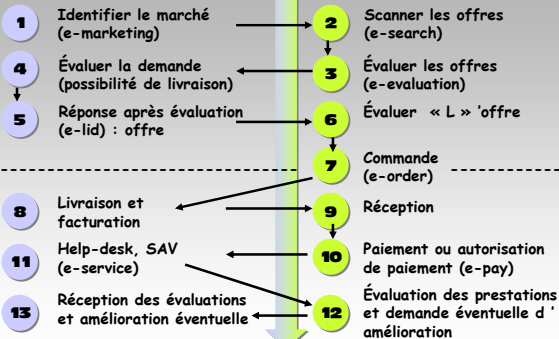
Future-Based Consultancy & Solutions

Comment construire simplement une e-stratégie ? (3)

Fournisseurs

e-touch points

Consommateur



Proposition de travail élaborée par Gary Hackbarth & William J. Kettinger

Future-Based Consultancy & Solutions
