

Nom de l'idée

Votre Idée Prem's (VIP)

Pourquoi ?

Créer une expérience utilisateur optimale grâce à nos clients, nos prestataires et à nos collaborateurs

- Pour anticiper les tendances, les usages de consommation
- Pour éviter les éventuels échecs lors de lancement de nouvelles offres et fonctionnalités
- Pour identifier les opportunités d'amélioration
- Pour créer un effet communautaire et devenir une référence sur le marché

Quoi ?

Développer un portail web communautaire, de co-construction, de conseils au bénéfice des différentes structures du groupe

Un portail web accessible sur la base du volontariat qui réunit un panel de testeurs et de co-constructeurs parmi les clients, les prestataires (notamment pour les outils mis à leurs dispositions) et les salariés du groupe (par exemple selon leurs passions...)

Comment ?

L'exemple du parcours de Noémie...

Noémie se rend sur le site IMA pour demander une attestation d'assistance pour son prochain trekking au Népal. En naviguant sur le site, elle clique sur Votre Idée Prem's, la plateforme collaborative. Elle peut lire des témoignages des trekkings effectués par d'autres personnes de la communauté, leurs demander conseils, elle peut aussi partager ses dernières vacances avec la communauté en postant des photos. Elle peut être sollicitée par le « community manager » ou en s'inscrivant elle-même dans un groupe pour tester une nouvelle offre lors de son prochain voyage, ou un objet connecté.

Les différentes entités du groupe peuvent aussi lui proposer de participer à un groupe de construction d'une nouvelle offre dans l'ensemble des domaines d'activité, ou en proposant de sa propre initiative, des idées sur le fil d'actualité de la plateforme ce qui permet de recueillir des réactions en live des autres membres de la communauté.

Pour Noémie

- ✓ La possibilité de tester des produits gratuitement → par exemple la télésurveillance
- ✓ Des réductions parmi nos partenaires et un programme de fidélité
- ✓ Une source de conseils et d'échange
- ✓ La possibilité de s'exprimer sur les offres du groupe voire les co-construire, ou sur les outils mis à disposition (suivi du dépanneur)

Pour IMA

- ✓ Créer un effet communautaire autour du groupe et mieux faire connaître sa marque
- ✓ Gagner en agilité dans la construction des offres et/ou des outils fonctionnels
- ✓ Des retours plus rapides pour les améliorer
- ✓ Meilleure adhésion des prestataires s'ils se sentent écouter et plus considérés comme des partenaires