

ioocx, filiale du groupe Nextedia, a été retenue par HomeServe pour renforcer sa stratégie marketing et améliorer l'expérience client globale

NEXTEDIA (Euronext Growth Paris, FR0004171346 ALNXT), expert de la transformation digitale a été retenue via sa filiale ioocx par HomeServe, société de services pour la maison (installation, réparation, dépannage) pour l'accompagner dans l'amélioration de l'expérience client globale ainsi que sur une meilleure capitalisation de la Connaissance Client. L'objectif étant de construire des parcours clients omnicanal et augmenter la performance des actions marketing afin de mieux équiper et retenir les clients.

En 2019, un programme de modernisation des outils a été lancé avec pour objectif le remplacement des outils actuels de gestion de la relation client et la bascule dans un outil unique « Salesforce ». Dans ce cadre, HomeServe souhaite renforcer sa stratégie de marketing client pour faire de chaque interaction client une opportunité d'engagement avec la marque.

HomeServe a fait appel à ioocx pour cartographier dans un 1^{er} temps les actions et process marketing afin de dresser un diagnostic clair des différents départements marketing : acquisition client, rétention, fidélisation clients... Un audit de la solution de marketing automation actuellement en place et de ses usages par les équipes HomeServe a été réalisé en 2nd temps par les consultants de ioocx. Les enseignements issus de cet audit ont permis de détecter des axes d'optimisation et recommander une roadmap Data Marketing dont l'objectif est de répondre en tout point aux enjeux futurs de HomeServe.

Les équipes HomeServe disposent maintenant d'une roadmap Data Marketing structurée autour de quatre grands chantiers : La formalisation de use cases pour construire la Customer Journey HomeServe, la refonte de l'architecture Data intégrant une véritable stratégie de gouvernance des données, l'évolution nécessaire de la solution de Marketing Automation et enfin les process métier à optimiser associés aux nouveaux outils.

« Les équipes de ioocx ont su, entièrement à distance, nous accompagner et porter un regard très complet sur notre contexte et nos enjeux. Leur approche pragmatique et experte nous permet de poser les bonnes fondations pour déployer notre projet de CRM Marketing. » témoigne Claire FABRE, Directrice Marketing Client HomeServe.

À propos de HOMESERVE

HomeServe est une société de services pour la maison qui réalise pour les foyers français des interventions d'assistance (installation, réparation, dépannage) dans les domaines de la plomberie, du chauffage, de l'électricité, de l'électroménager et des objets connectés, grâce à son réseau de 3 000 professionnels présents sur toute la France.

Pionnier et leader de son marché, HomeServe conçoit des solutions d'assistance pour le compte de différents acteurs référents de la maison (eau, énergie, banques, assurances, e-commerce) et en direct auprès de particuliers via ses offres contractuelles

(www.homeserve.fr) ou à la demande (www.depannetmoi.fr).

HomeServe met en relation les propriétaires ou les locataires, qu'ils vivent en appartement ou en maison, avec un professionnel proche de chez eux, 7 jours/7, 24h/24 pour apporter une solution rapide à leurs besoins. HomeServe partage ses conseils et astuces pour se sentir bien chez soi sur son blog Les Bons Tuyaux (lesbonstuyaux.homeserve.fr).

À propos de NEXTEDIA

NEXTEDIA est spécialisé dans le conseil et les services à forte valeur ajoutée, dédiés aux métiers de la transformation digitale dans les domaines de la Relation Client, de l'Expérience Client et du Digital Marketing.

Fort de plus de 200 experts, le Groupe apporte à ses clients une véritable expertise métier et technologique, doublée d'une capacité d'accompagnement de bout en bout depuis le conseil jusqu'à la mise en œuvre des principales solutions leaders du marché au travers de ses 4 pôles d'expertise :

- ✓ **Gestion de la Relation Client omnicanale** (CRM, Centre de contacts, Interactions multicanales)
- ✓ **Data & Digital Marketing** (Customer Journey, Marketing Automation, Data Science)
- ✓ **Digital Interactive** (Web & Mobile Factory, Design Thinking, UX Design, User Experience)
- ✓ **Digital Transformation** (Product Owner, Coach Agile, Business Analyst, RPA et Cybersécurité)

NEXTEDIA intervient auprès des Grands comptes et du Mid Market sur 6 secteurs à fort potentiel : 1/ Banque & Assurance, 2/ Santé, Mutuelle & Prévoyance, 3/ Média & Telecom, 4/ Tourisme & Transport, 5/ Retail, Beauté & Luxe, 6/ Industrie & Energie.

Le Groupe NEXTEDIA regroupe les filiales Ioocx (Pôle Data & Digital Marketing), Almavia (Pôle de la gestion Relation Client Omnicanal), Novactive et Yuseo (Pôle Digital Interactive).

Euronext Growth, FR0004171346, ALNXT

Contacts

Investisseurs : investisseurs@NEXTEDIA.com

Communication financière : CapValue, Denis Bley- dbley@capvalue.fr Tel : 01 80 81 50 00

