

Comprendre et concevoir des expériences clients satisfaisantes avec le Design Thinking

Mai 2019

www.aurexia.com

Aurexia

Aurexia
FINLAB

L'expérience client, au coeur de la transformation digitale

L'expérience client est un territoire de conception, de différenciation, d'innovation et de transformation pour les entreprises et les organisations qui font le pari d'une approche inspirée par le client.

L'approche Design est devenue essentielle pour réussir un projet / produit / service.

Lui donner sa pleine mesure exige de bien comprendre les attentes des utilisateurs en les mettant au cœur de la démarche de conception.

LES DÉFIS À ADRESSER



Favoriser l'innovation



Accélérer le time to market



Concevoir le bon produit / service



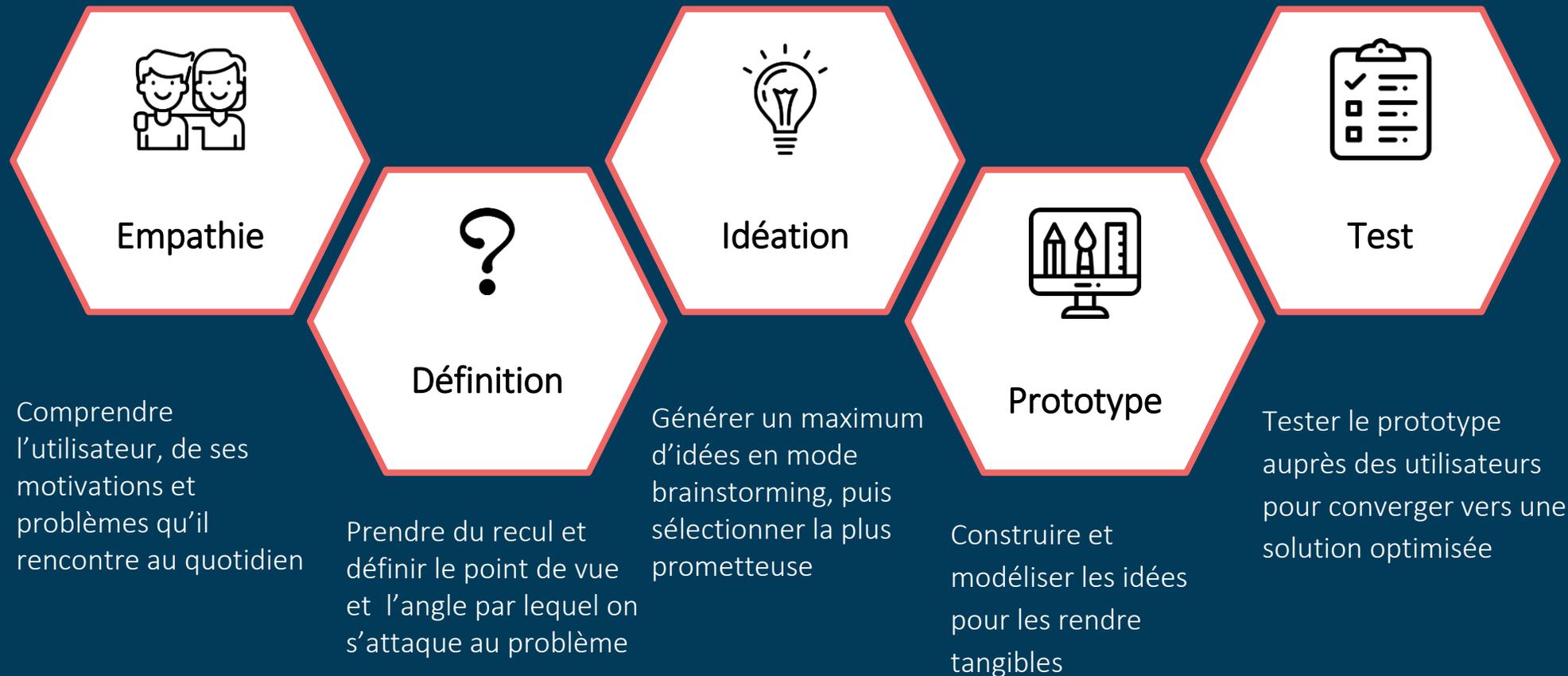
Etre user centric

Innover avec méthode pour favoriser l'émergence de nouvelles idées avec des **outils centrés sur l'utilisateur** :

le Design Thinking et le Design Sprint



Un processus de co-création en **5 étapes** aujourd'hui couramment utilisé au sein des banques et assurances :



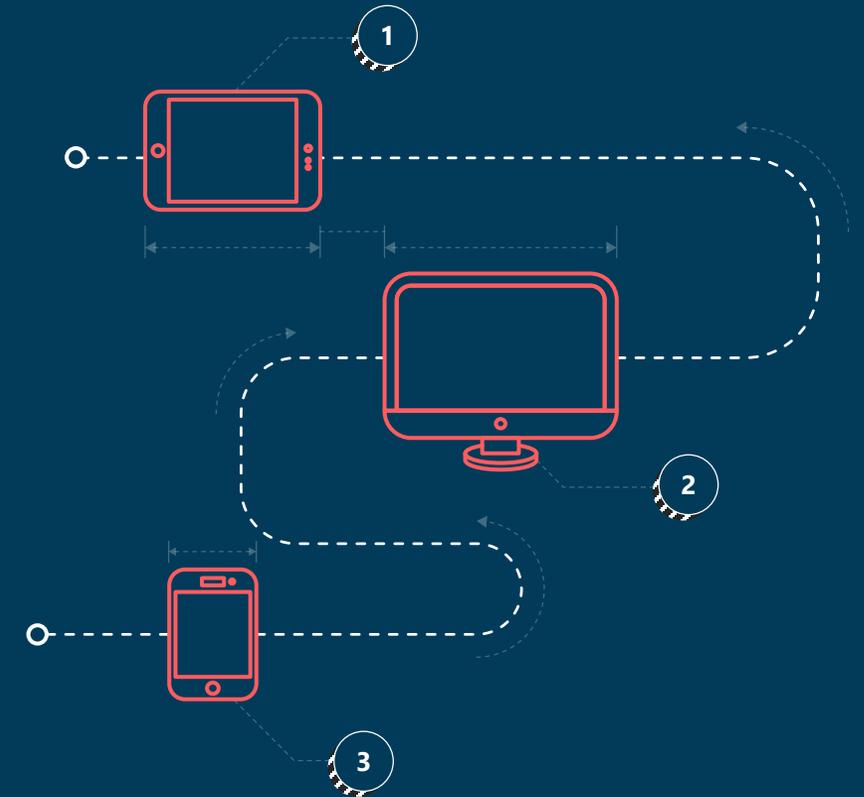
Cette méthodologie permet de raccourcir la démarche d'apprentissage en passant directement de l'idée au feedback utilisateur, sans passer par la réalisation du produit et son lancement. Elle suit une trame prédéfinie, chaque journée ayant un objectif précis.



Aujourd'hui, les produits et services sont soumis à une critique forte de la part des consommateurs. Il semble impensable de lancer un produit sans prendre en compte les attentes et les usages des utilisateurs, habitués à des standards de conception très élevés (GAFA).

Pour conjuguer l'innovation et l'humain, nous nous attachons à ce que l'expérience ait du sens en la rendant utile et agréable.

Collaboration, créativité, agilité, empathie sont les clés de notre savoir-faire de designers.



- ✓ Comprendre ce qui est important pour vos clients
- ✓ Proposer des services simples et clairs
- ✓ Créer un parcours client fluide
- ✓ Concevoir une expérience centrée sur vos clients
- ✓ Tester avec de vrais utilisateurs

Notre offre d'accompagnement

Nous sommes à vos côtés dans vos projets de Transformation Digitale, en favorisant l'innovation et en mettant à contribution nos expertises méthodologique et métier

1

COMPRENDRE



Etude
des besoins
utilisateurs



Définition de
la vision produit



Audit
de l'existant



Définition
de parcours
utilisateurs

2

CONCRÉTISER



Ateliers
facilitation - cocréation



Design d'interfaces
UX/UI



Prototypage rapide



Tests utilisateurs



Vous souhaitez une présentation détaillée et un accompagnement personnalisé ?

Contactez-nous



Audric Girard

Senior Manager

Tel : + 33 6 50 53 86 50

audric.girard@aurexia.com



Thomas Zimmerman

Senior Consultant

Tel : +33 6 99 60 41 09

thomas.zimmermann@aurexia.com





LEADING POSITION IN CONSULTING FOR ALL FINANCIAL SERVICES

Capital Markets
 Securities Services
 Transaction Banking
 Asset Management
 Wealth Management
 Retail Banking
 Insurance
 Finance & Risks
 Compliance



TRANSFORMATION CAPACITIES

Business development
 Process improvement
 Regulatory compliance
 Digital projects



INDUSTRIAL R&D FOR OUR CLIENTS

 Aurexia **Institute**

Studies and analyses for all **banking & regulatory** matters



INNOVATION LAB WITH CONCRETE ACHIEVEMENTS

Aurexia **FINLAB**

Fintech co-built solutions
 Use cases & Credentials
 Center of Excellence: RPA, bots, Ai, Blockchain, DataViz
 Design

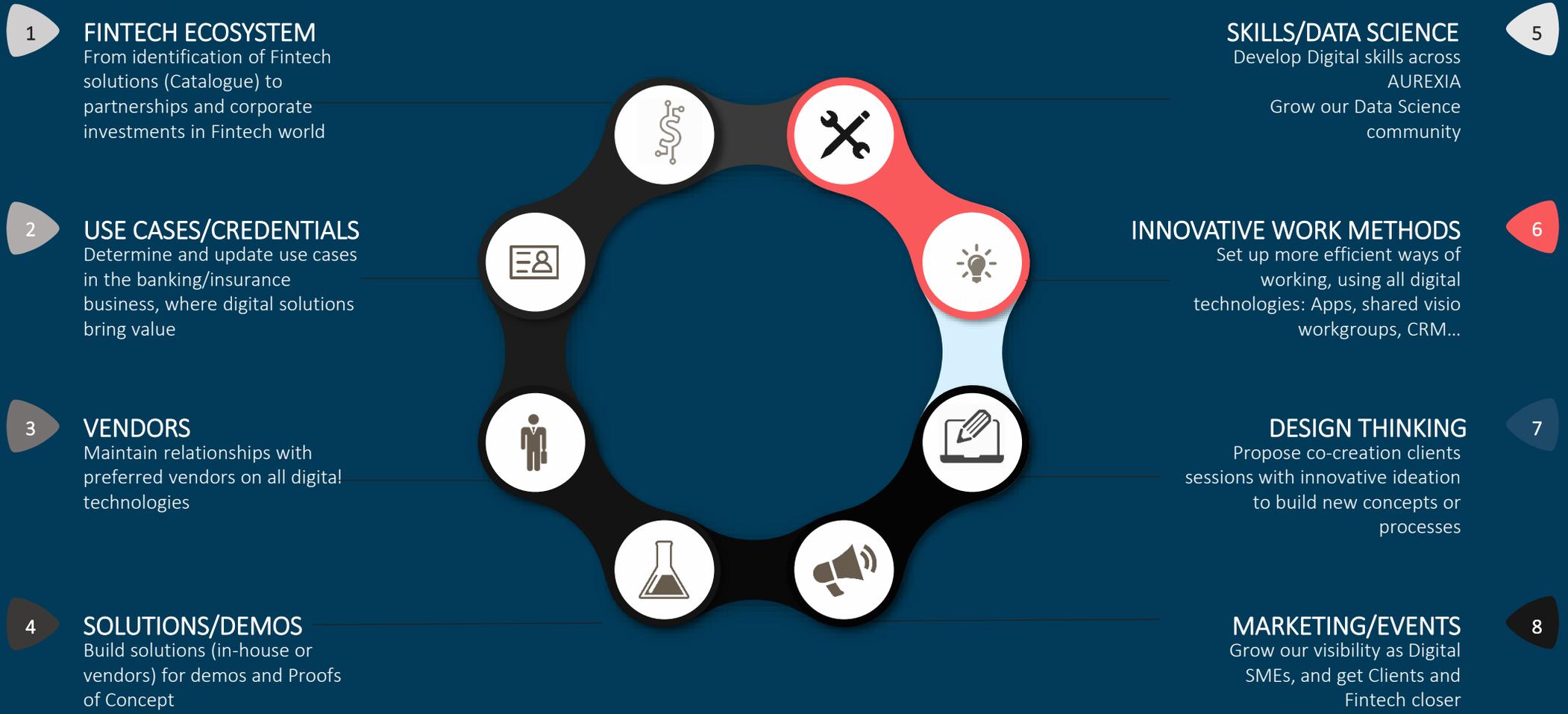


GLOBAL REACH WITH 5 OFFICES IN EUROPE & APAC

 Aurexia **International**

Paris
 London
 Luxembourg
 Singapore
 Hong Kong

Organization of the Aurexia FinLab





LONDON
1 Fore Street, London EC2Y 5EJ
+44 (0)6 7464 545 167

LUXEMBOURG
8-10 Avenue de la Gare, L-1610 Luxembourg
+352 691 121 832

PARIS
62 rue de Caumartin, 75009 Paris
+33 (0)1 42 66 27 38

SINGAPORE
6 Raffles Quay, #16-01, Singapore 048580
+65 8313 6610

HONG KONG
21/F 23 Luard Road, Wan Chai, Hong Kong
+852 9868 0067

OUR LOCATIONS

OUR PARTNERS



Dominique
HERROU
Partner



Éric
VERNHES
Partner



David
VILLARD
Partner



Charles
BAIN de la COQUERIE
Partner



Carole
FILLATRE
Partner





Aurexia



Bringing value, together