

## L'innovation technologique au service de l'expérience client et collaborateur

Au début de cette nouvelle décennie, les dirigeants n'ont d'autre choix que d'anticiper l'accélération de l'innovation technologique et de transformer leur organisation pour une meilleure expérience client et collaborateur. Pour vous aider à relever ce défi, **Forrester** vous invite à partager ses prédictions 2020 et à échanger entre dirigeants dans le cadre intime du Cercle d'Aumale.

Au cours d'une journée exceptionnelle sur invitation exclusive, rythmée par les prévisions de nos analystes, des témoignages et retours d'expérience de marques internationales, nous vous invitons à échanger au cours d'un déjeuner et à clôturer la fin d'après-midi autour d'un cocktail.

- Synthèse des prédictions et des dernières études et données **Forrester** en français, incluant un débrief du CES de Las Vegas et de la conférence NRF de York.
- Retour d'expérience et témoignages opérationnels de dirigeants de grandes marques et de leaders du digital.
- Déjeuner et cocktail entre pairs – limités à une centaine de dirigeants, sur invitation exclusive.

### Ordre du jour:

8h45-9h30	<b>Accueil – Petit déjeuner et café de bienvenue</b>
9h30-10h00	<b>Introduction et tendances Forrester 2020</b> <i>Incluant un débrief du CES de Las Vegas par Thomas Husson, VP, Principal Analyst, <b>Forrester</b></i>
10h00-10h20	<b>Customer Experience Management – le nouveau levier de croissance des entreprises</b> <i>Luc Dammann, Vice-Président et Directeur Général, Adobe Europe de l'Ouest et du Sud, <b>ADOBE</b>, partenaire de l'événement</i>
10h20-10h40	<b>Expérience Client &amp; Collaborateur: quelles leçons tirer des leaders?</b> <i>David Truog, Vice-Président, Directeur de Recherche CX, <b>Forrester</b></i>
10h40-11h00	<b>Transformation par l'expérience client: comment mettre en œuvre une discipline CX?</b> <i>Animé par Karine Cardona Smits, Senior Analyst, <b>Forrester</b> avec France Heringer Jallot, Directrice Qualité expérience client et ventes, <b>ORANGE</b></i>
11h00-11h30	<b>Pause Café &amp; Networking</b>
11h30-12h00	<b>De retour à NRF 2020 à New York City: les toutes dernières tendances retail</b> <i>Animé par Fiona Swerdlow, VP, Research Director avec Cyril Bourgois, Directeur Stratégie, Innovation et Transformation Digitale du Groupe <b>CASINO</b></i>
12h00-12h20	<b>Les enjeux des nouvelles interfaces</b> <i>avec Samuel Baroukh, head of eBusiness and Digital, <b>NESTLE</b></i>
12h20-13h40	<b>Déjeuner et networking</b>
13h40-13h50	<b>Data et Intelligence Artificielle: comment améliorer l'expérience</b> <i>avec Jennifer Belissent, Principal Analyst, <b>Forrester</b></i>
13h50-14h10	<b>Tech For Good : Comment mettre la technologie au service du bien commun</b> <i>avec Belen Moscoso del Prado, Chief Digital and Innovation Officer, <b>SODEXO</b></i>

## Ordre du jour suite:

14h10-14h30	<b>Déploiement d'une stratégie multi-canal à l'international</b> <i>avec Vincent Giraud, VP Digital Sales, CLUB MED</i>
14h30-14h50	<b>Transformation des marques pour révolutionner l'expérience client</b> <i>avec Cédric Gobilliard, SVP Lifestyle Division, ACCOR</i>
14h50-15h20	<b>Pause Café &amp; Networking</b>
15h20-16h10	<b>Témoignages et retours d'expérience retail banking</b> <i>Animé par Aurélie L'Hostis, Senior Analyst, Forrester avec Antoine Sire, directeur de l'engagement et membre du comité exécutif du groupe BNP PARIBAS et Claire Calmejane, Chief Innovation Officer, SOCIETE GENERALE</i>
16h10-16h50	<b>Dernières tendances en Chine et en Asie : quelles leçons pour les entreprises françaises?</b> <i>Frédéric Giron, Research Director, Forrester et Frank Desvignes, Directeur Innovation Labs, AXA NEXT</i>
16h50-17h20	<b>Interview Grand Témoin – retour d'expérience d'un dirigeant</b> <i>Octave Klabo, Fondateur et Président, OVHCLOUD par Luiz De Oliveira, VP &amp; Executive Partner, Forrester</i>
17h20-17h45	<b>Keynote Talk - Future Fit, Employee Experience And The Future Of Work</b> <i>par James McQuivey, VP, Principal Analyst, Forrester</i>
17h45-19h30	<b>Cocktail</b>

## Intervenants:



*Octave Klaba*  
Fondateur et Président,  
**OVH CLOUD**



*Belen Moscoso Del Prado*  
Chief Digital & Innovation  
Officer, **SODEXO**



*Claire Calmejane*  
Chief Innovation Officer, **SOCIETE  
GENERALE**



*Cyril Bourgois*  
Directeur de la stratégie, de la  
transformation digitale et de  
l'innovation, **CASINO**



*Antoine Sire*  
Directeur de l'Engagement  
d'Entreprise, **BNP PARIBAS**



*Cédric Gobilliard*  
Senior Vice President Lifestyle  
Division, **ACCOR**



*Frank Desvignes*  
Directeur Innovation Labs, **AXA NEXT**



*France Heringer  
Jallot*  
Directrice Qualité expérience client  
et ventes, **ORANGE**



*Vincent Giraud*  
VP Digital Sales, **CLUB MED**



*Samuel Baroukh*  
Head of eBusiness and Digital,  
**NESTLE**



*Luc Dammann*  
Vice-Président et Directeur Général,  
Adobe Europe de l'Ouest et du Sud,  
**ADOBE**

# Tendances 2020

Le Mardi 4 février 2020 – 9H15 à 19H30 – Cercle d'Aumale

Inscrivez-vous



*Thomas Husson*  
VP & Principal Analyst, **Forrester**



*James L. McQuivey*  
VP, Principal Analyst, **Forrester**



*David Truog*  
VP & Research Director, **Forrester**



*Aurelie L'Hostis*  
Senior Analyst, **Forrester**



*Fiona Swerdlow*  
VP & Research Director, **Forrester**



*Luiz de Oliveira*  
VP & Executive Partner,  
**Forrester**



*Frédéric Giron*  
VP & Research Director, **Forrester**



*Jennifer Belissent*  
Principal Analyst, **Forrester**



*Karine Cardona-Smits*  
Senior Analyst, **Forrester**