

MOVE UP 2020

Plan Stratégique





le monde s'est numérisé,
& les consommateurs se sont imposés

« les clients ne sont plus des rois. Ce sont des dieux omnipotents. »
Patrick Bousquet-Chavanne, CMO, Marks & Spencer

les décideurs sous-estiment l'importance de l'expérience pour les consommateurs

des décideurs pensent que les consommateurs changeront de marque à cause d'une expérience client pauvre.

49%

89%

des consommateurs déclarent avoir déjà changé de marque à cause d'une expérience client pauvre.

des décideurs pensent que les consommateurs sont prêts à payer plus pour une expérience client riche.

44%

86%

des consommateurs déclarent d'ores et déjà le faire.

Oracle, CXM study

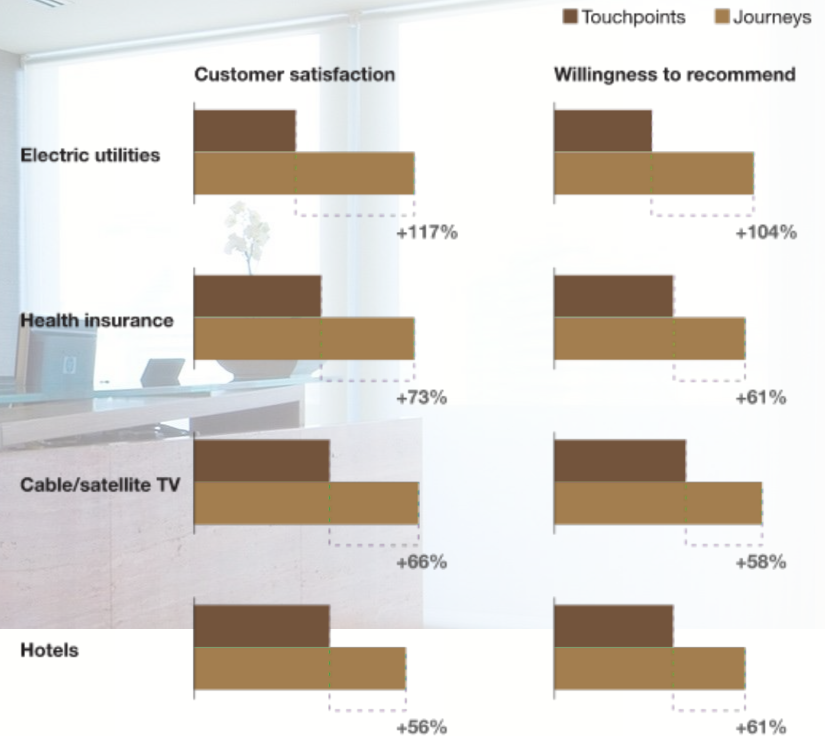
« from touchpoints to journeys »

2016 > Seeing the world as customers do.

McKinsey & Company

“businesses are significantly more strongly correlated with overall outcomes than are touchpoints”

quand les industries changent de paradigme, la satisfaction client est fortement amplifiée, parfois démultipliée



la promesse persistante du marché digital

73 %

FORRESTER

according to Forrester, only 27% of today's businesses have a coherent digital strategy that sets out how the firm will create customer value as a digital businesses.

80 %

Gartner

Gartner says, however, that 125,000 large organizations are launching digital business initiatives now and that CEOs expect their digital revenue to increase by more than 80% by 2020.

50 %

IDC

IDC expects that the percentage of enterprises creating advanced digital transformation initiatives will more than double by 2020, from today's 22% to almost 50%.

l'expérience connectée

nos clients se
connectent à leurs
consommateurs &
à leurs attentes
digitales grâce à la
technologie &
à l'expérience.

“ La cocotte connectée pour cuisiner facilement ”



l'expérience connectée

L'ORÉAL
PARIS
PROFESSIONNEL

permettre à ses milliers de clients
d'accéder à la richesse de l'offre
L'Oréal et proposer une cohérence
de l'expérience en omnicanal
dans 21 pays

SOLUTION CRM OMNICANAL

LIBRE SERVICE



CANAL ECOMMERCE B2B
EN LIBRE SERVICE 24/7

CANAUX
TRADITIONNELS



PERSONNALISATION



ANALYSES DES DONNÉES

CONSEILS PERSONNALISÉS SUR
BESOINS PRODUITS

PREDICTIONS DE RÉASSORTIMENTS
NÉCESSAIRES

Un dispositif pour
une vue à 360°
de l'ensemble des
interactions clients

60%

de prise de
commande de
réassort sur le
canal web

l'expérience connectée

NESPRESSO®

CANAUX DE DISTRIBUTION



PERSONNALISATION



conseils personnalisés quel que soit le canal de commande, choix du canal de livraison : possibilité de se faire livrer à sa convenance, rdv personnalisé bureau, domicile, coursier.

5

milliards de capsules vendues via le canal web

garder le leadership de l'expérience client premium autour des instants cafés

l'expérience client

ensemble des émotions, des sentiments ressentis par un client
avant, pendant & après l'achat d'un produit ou d'un service

c'est le résultat de l'ensemble des interactions qu'un client peut avoir
avec la marque ou l'entreprise

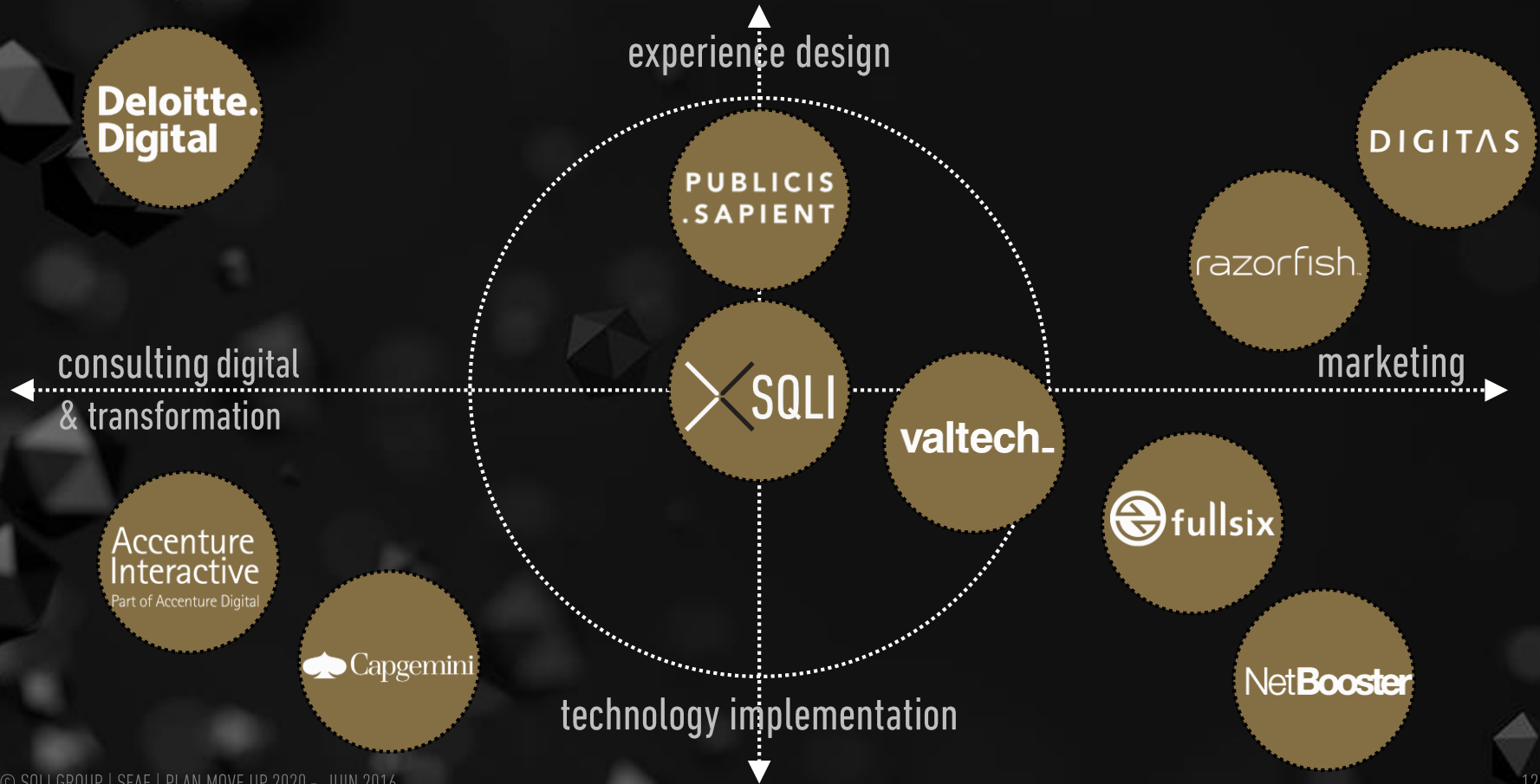
expérience connectée

ensemble des moyens (marketing, conseil, technologiques)
mis à la disposition des clients permettant de créer et d'enrichir
l'expérience client au travers du digital

SQLI , le leader de l'expérience connectée

partenaire des grandes marques qui font le choix du
digital & de l'expérience client

l'expérience connectée nécessite la combinaison de compétences critiques & complémentaires



du plan **AMBITION** 2016 au plan **MOVE UP** 2020

de la performance à la surperformance : the need for speed!



2013

2016

2020

transformation digitale

expérience connectée



AMBITION 2016

MOVE UP 2020

nos engagements

MOVE UP 2020 Plan Stratégique



CHIFFRE
D'AFFAIRES

DD %

Croissance organique + croissance externe
à 2 chiffres (**Double Digit**) sur l'ensemble
de la période du plan en moyenne



EBITDA

>12 %

Fin du plan

les 5 leviers de la réussite



MIX STRATÉGIQUE



LE MIX
STRATÉGIQUE

Pour une meilleure connexion à la demande de nos clients et à leurs besoins.

INTERNATIONAL



LES MARCHÉS
PROFITABLES

Pour une connexion choisie aux meilleurs marchés, les plus profitables du digital.

INFLUENCE



LES ÉQUIPES
INFLUENTES

Pour une meilleure connexion à nos clients stratégiques, en établissant des avant-postes pour piloter la relation client.

COMPÉTENCES



LES RÉPONSES
PERTINENTES

Pour une meilleure connexion au « réel », aux véritables enjeux et challenges de nos clients : accès aux compétences, aux technologies 24/7

EXECUTION



LA GESTION
EFFICACE

Pour une meilleure connexion à l'excellence opérationnelle.

le levier mix stratégique



pour une meilleure connexion à la demande
de nos clients & à leurs besoins

le cœur de notre offre digitale doit
progresser pour passer de 40 à 70%
du CA de notre offre globale

- + e-commerce
- + Mobilité
- + IoT
- + data
- + consulting
- + marketing
- + experience design
- + web solutions



le levier international



pour une connexion choisie aux meilleurs marchés, les plus profitables du digital

notre croissance interne et externe cible les marchés du nord de l'Europe où les marges sont plus fortes

- + 2 nouvelles implantations dans le cadre du plan
- + expansion suisse, marché alémanique à Zurich
- + développement de l'implantation au UK



le levier influence



pour une meilleure connexion à nos clients stratégiques

attirer & valoriser les leaders d'opinion pour établir des avant-postes et mieux piloter la relation client via le recrutement et la croissance externe



le levier compétences



pour une meilleure connexion au « réel », aux véritables enjeux & challenges de nos clients

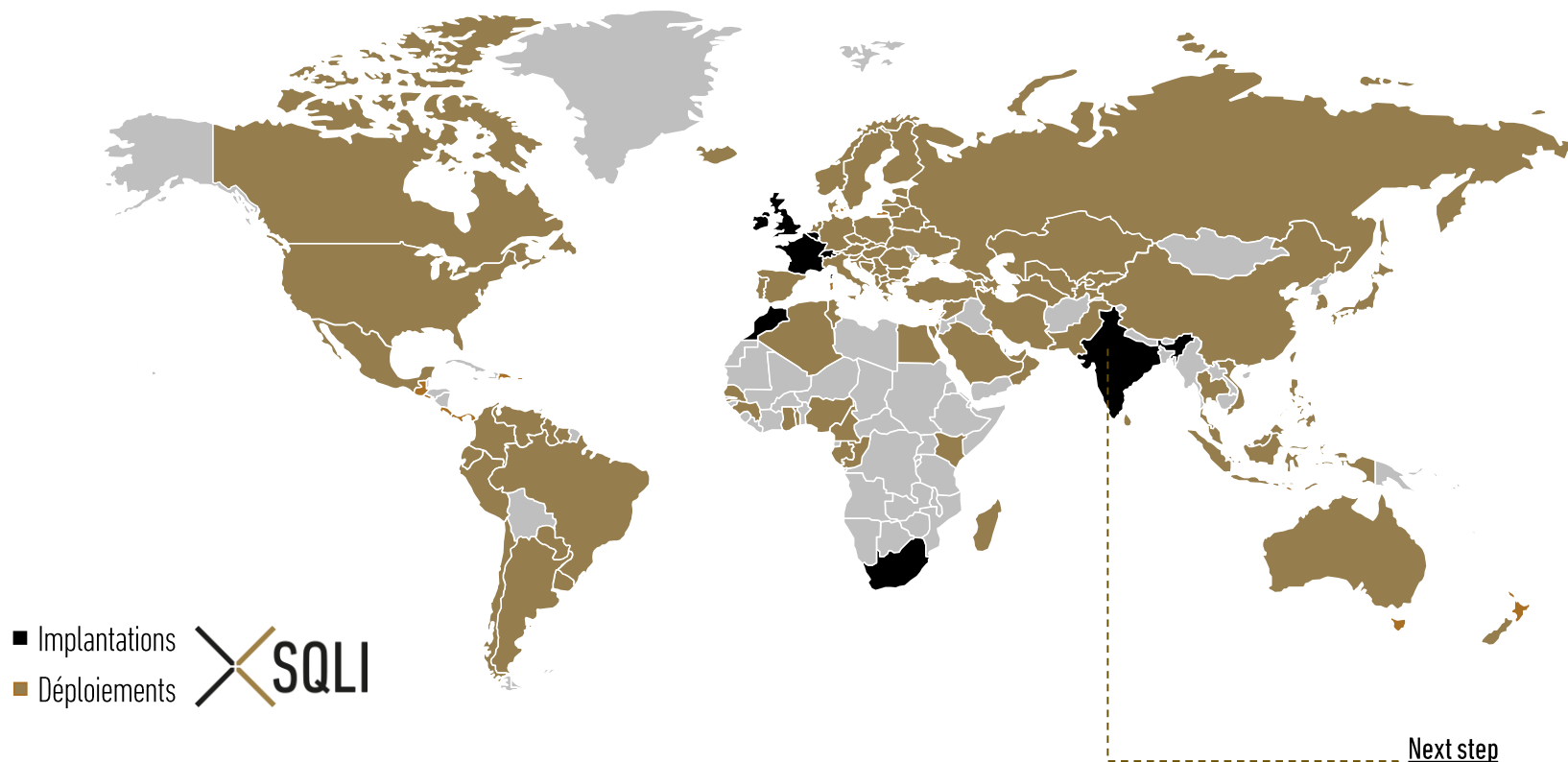
nos clients subissent la pression et les contraintes du marché - nous permettons aux grandes marques européennes de **déployer leurs plateformes digitales** à l'international via nos centres de services nearshore et offshore qui vont croître en effectifs :

- + doublement de la taille des CDS (500 à 1000)
- + service « follow the sun » par l'ouverture d'un centre en Inde



une capacité mondiale

réalisations majeures sur les 5 continents



le levier execution



pour une meilleure connexion à l'excellence opérationnelle

nous continuons de **parfaire** notre **structure** pour la rendre encore plus performante & profitable

- + CIR
- + cost management
- + productivité
- + delivery excellence
- + leakage
- + ...



potentiel de progrès identifié



A man with a beard and dark hair, wearing a dark polo shirt, is shown in profile from the chest up. He is looking out over a cityscape at sunset. The sun is low on the horizon, creating a warm, golden glow that silhouettes the man and the buildings in the distance. The sky is a mix of soft orange and pale blue.

passer de la culture de la réponse à la culture de la conviction

X SQLI the place to be best place to work



« *SQLI, c'est une multitude de compétences, un mix passionnant entre innovation et esprit entrepreneurial* »

Xavier, Dir. Marketing & Experience Design



« *Travailler chez SQLI, c'est s'enrichir de nouvelles expériences auprès des meilleurs spécialistes du digital* »

Jean-Noël, Stratégie & Transformation



« *L'ambiance et l'esprit d'équipe entre les collaborateurs sont une source d'énergie* »

Eric, Expert Technique



« *Ce qui me plaît, c'est participer à des missions très stimulantes d'envergure variée pour des marques prestigieuses* »

Thomas, Consultant Expert Change Management



« *J'ai été attiré par le positionnement 100% digital. Depuis, SQLI m'a donné la chance d'évoluer et de me réaliser.* »

Rachid, Chef de Projet



« *J'apprécie l'engagement et la réelle écoute entre les différents métiers, chacun apporte sa pierre à l'édifice* »

Maryline, Account Manager

CREATIVE SPIRIT

X

COMMITMENT

X

FORWARD THINKING

X

3000 talents en 2020

SQLI acteur engagé

2009

Green IT

- Consommation énergie
- Carbone par la mise en place d'outils IT
- Impressions
- + Tri sélectif & autres initiatives

2012

Défis Mecenova

- Make A Wish
- ELA
- SOS Villages d'Enfants
- Le Rire Médecin

2016

SQLI For Good !

- Partenaire **LIVE FOR GOOD**
- Mécénat de compétence
- Mentoring
- Incubation

4 fois plus d'emplois créés par l'économie sociale & solidaire que l'économie privée

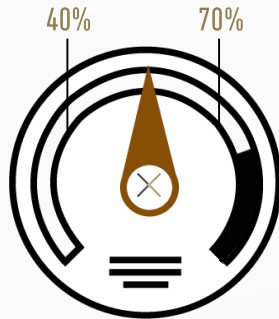
11 millions d'emplois en Europe offerts par l'économie sociale, soit une part de 6,7%



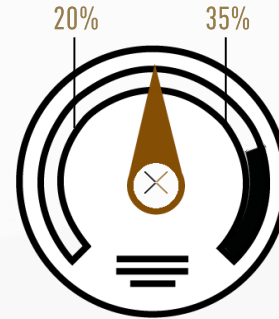
indicateurs

tableau de bord de la direction générale

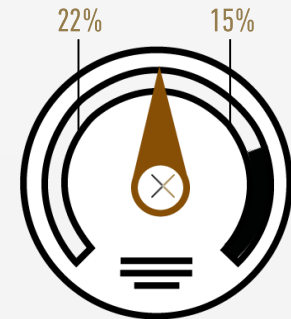
mix stratégique



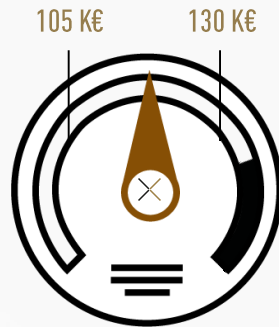
internationalisation



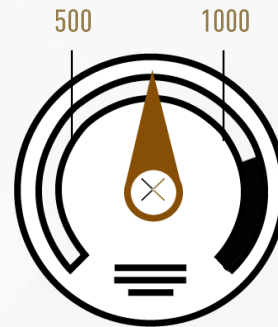
best place to work



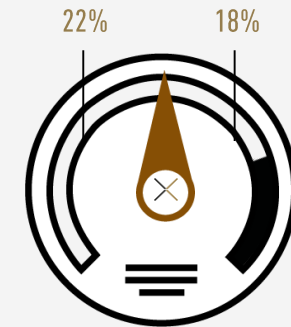
valeur/talent



Offshore/nearshore



costs



maintien d'une politique de retour pour l'actionnaire

politique de
distribution régulière
de dividendes tout le
long du plan

pas d'opération non
créatrice de valeur

what we are made of... a variety of expertise, one DNA

200

connected
commerce
experts

120

digital marketing
consultants &
experts

500

web developers

100

experience
design
consultants

150

mobile
application
designers

80

data scientists &
data analysts

70

digital
transformation
consultants

700

people abroad

30

agile coaches

100

back-office
integration
experts

80

customer
relationship
management
experts

100

architects &
project leaders

100% geek | 100% marketing | 100% consulting



X SQLI