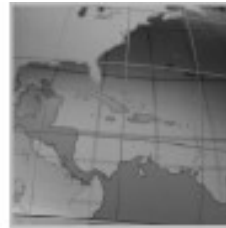


# Livre blanc



Impression et médias



Août 2015

## Tirer profit des communications avec les clients

Préparé pour:

Objectif Lune Inc.

**OL Connect**

Objectif Lune Software

**InfoTrends**  
A Questex Company

## Table des matières

Résumé .....	3
Constatations principales .....	3
Introduction .....	3
Tendances concernant les communications client basées sur les données .....	5
Un Design totalement multicanal .....	5
Le besoin d'améliorer les transactions numériques .....	6
Émergence de nouvelles fonctionnalités d'engagement .....	7
Adoption de portails libre-service numériques .....	7
Objectif Lune .....	8
À propos d'Objectif Lune .....	8
Acquisitions technologiques.....	8
Plateforme OL Connect .....	9
Avantages pour les entreprises.....	10
Pour les revendeurs .....	11
Pour les utilisateurs .....	12
L'opinion d'InfoTrends .....	13
À propos de l'auteur .....	14

## Liste des figures

Figure 1 : Valeur des communications client entre 2013-2018 .....	4
Figure 2 : Temps nécessaire pour apporter des changements aux modèles de documents ..	6
Figure 3 : Exemple de communications client basées sur les données durant une transaction commerciale .....	6
Figure 4 : Acquisitions technologiques d'Objectif Lune .....	8
Figure 5 : La plateforme OL Connect .....	9
Figure 6 : Positionnement d'OL Connect .....	11

## Résumé

Avec la popularité croissante des canaux électroniques, le monde des communications client connaît actuellement un changement fondamental. Les communications client multicanales basées sur les données permettent de personnaliser davantage l'expérience du client et, quand cela est bien fait, elles optimisent la durée de vie des relations client.

En vue d'aider les entreprises à exploiter au maximum leurs communications client basées sur les données, Objectif Lune a mis au point une nouvelle plateforme technologique modulaire, OL Connect. Cette plateforme à technologie unique, conçue à partir de zéro, se base sur les forces et l'expertise existantes d'Objectif Lune.

## Constatations principales

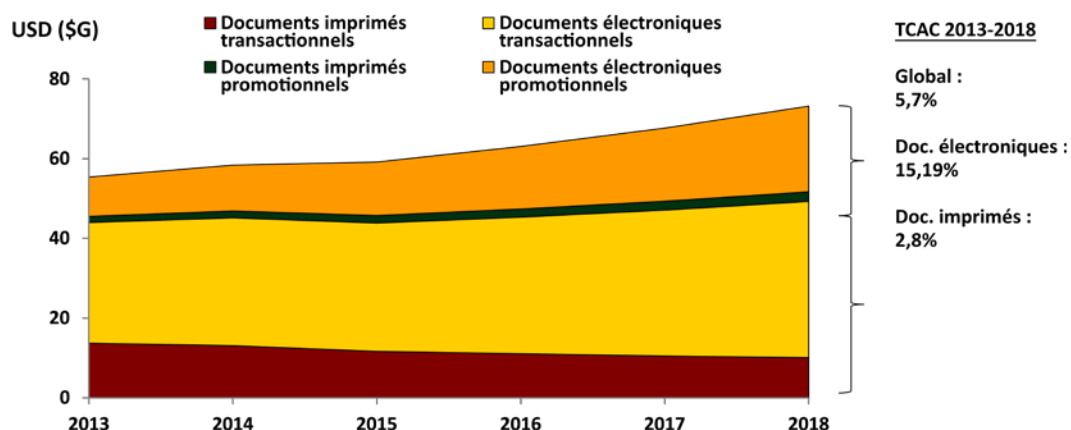
- Les tendances principales actuelles en communications basées sur les données comprennent notamment une véritable conception multicanale, l'amélioration des transactions numériques, l'émergence de nouvelles fonctionnalités d'engagement et l'adoption de fonctions libre-service numériques. OL Connect offre quatre éléments clés pour la gestion des communications basées sur les données : le mappage des données, un designer multicanal, la gestion des flux et la création de sorties de communication.
- Objectif Lune a effectué la mise à niveau de ses produits de base vers la plateforme OL Connect : PlanetPress Connect, PReS Connect et PrintShop Mail Connect.
- OL Connect procure aux entreprises les avantages suivants :
  - Utilisation des technologies Web de base pour améliorer leurs communications.
  - Réorientation efficace de l'information grâce à un seul modèle de données unifié.
  - Maximisation des synergies entre systèmes et processus informatiques existants en normalisant l'accès aux données dans l'ensemble de l'entreprise.
- Objectif Lune diversifie sa segmentation de la clientèle en ciblant les revendeurs et utilisateurs finaux. OL Connect ne profite pas seulement aux entreprises centrées sur l'impression, mais aussi aux entreprises orientées sur les technologies de l'information. Ces dernières peuvent exploiter OL Connect comme outil de normalisation des données, de conversion et d'automatisation des flux.

## Introduction

Le monde des communications client connaît aujourd'hui un changement fondamental, grâce à l'ajout du Web, du courriel, du mobile et des médias sociaux aux stratégies traditionnelles de communication. Les canaux digitaux prennent de plus en plus d'importance, et s'avèrent déjà même privilégiés par plusieurs organisations. Une analyse

menée par InfoTrends confirme cette tendance. Selon InfoTrends, la valeur des communications client<sup>1</sup> par voie électronique augmentera de 15,9 % annuellement entre 2013 et 2018, pour atteindre 23,9 milliards \$US. Au cours de la même période, la croissance prévue de l'imprimé sera de seulement de 2,8 %!

**Figure 1 : Valeur des communications client entre 2013-2018**



Source: *The Value Of Customer Communications 2013-2018*, InfoTrends, 2015

Les communications client multicanales basées sur les données permettent aux entreprises de personnaliser davantage l'expérience, et ce, à travers le canal privilégié du client. Lorsque les communications client sont optimisées, la valeur de la relation client croît, car une expérience client positive augmente la fidélisation du client, réduit le taux de roulement et accroît les occasions de ventes croisées.

Cependant, les communications basées sur les données peuvent être difficiles à gérer et à mettre en œuvre. Les entreprises emploient généralement divers systèmes informatiques pour gérer leurs contenu numérique et canaux de transmission. Dans bien des cas, comme ces systèmes informatiques fonctionnent de façon indépendante, une fois qu'ils sont reliés entre eux, on obtient des infrastructures TI rapiécées. Les entreprises ont alors de la difficulté à exploiter et à tirer profit des occasions offertes par les communications client. Selon des recherches récentes menées par InfoTrends<sup>2</sup>, pour beaucoup d'entreprises, gérer des infrastructures informatiques irrégulières est l'un des trois plus importants défis connexes à la mise en œuvre des communications client.

<sup>1</sup> Les communications client sont définies comme des messages que les organisations envoient à leurs clients et clients potentiels pour promouvoir ou annoncer leurs offres (messages promotionnels) ou les informer de leurs transactions commerciales (messages transactionnels). Ces communications sont mesurées en termes d'impressions. Les documents imprimés sont comptés en nombre de pages de formats A4/lettre ou l'équivalent; dans le cas des documents électroniques, on compte le nombre de messages réels transmis. La valeur est calculée à partir d'un prix de détail moyen payé par les utilisateurs aux fournisseurs pour chaque message produit.

<sup>2</sup> Source : *Customer Engagement Technology State of the Market*, InfoTrends, 2015

De plus, plusieurs petites et moyennes entreprises (PME) ont indiqué que la gestion des données représente l'un de trois aspects clés des communications client pour lesquels ils ont besoin d'aide.

Grâce à sa nouvelle plateforme technologique OL Connect, Objectif Lune est en mesure de répondre aux défis. L'approche centrée sur le numérique d'OL Connect permet aux professionnels des communications client de surmonter les enjeux liés à la conception et à la livraison multicanales de documents, tout en conservant la capacité de produire un volume élevé d'imprimés personnalisés. La plateforme offre également aux clients un soutien relatif aux problèmes de gestion des données et les aide à traiter les infrastructures informatiques rapiécées. Le présent livre blanc, commandité par Objectif Lune, aborde les grandes tendances au sujet des communications client basées sur les données et met en évidence le rôle de la nouvelle plateforme OL Connect dans la mise en œuvre de ces communications.

## **Tendances concernant les communications client basées sur les données**

Les communications basées sur les données sont au cœur des stratégies modernes de communication avec les clients. Elles sont en voie de devenir des pratiques de base pour bien des entreprises. InfoTrends a cerné certaines tendances principales déterminantes dans le marché actuel des communications basées sur les données. Celles-ci sont énoncées ci-après.

### **Un Design totalement multicanal**

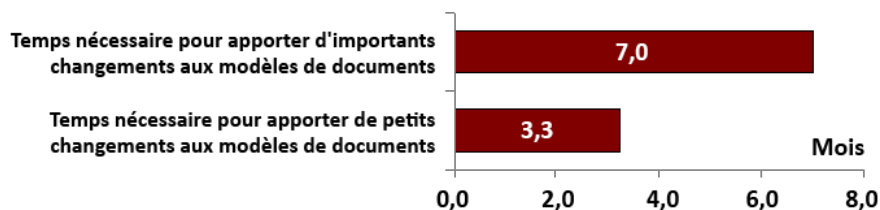
La croissance des communications électroniques a donné lieu à la nécessité d'instaurer des processus simplifiés et rationalisés. Cela signifie éliminer les redondances dans la conception des données et du contenu, adopter des processus automatisés, assurer la transparence dans les processus et mettre en place des contrôles adéquats. On parle donc d'un Design totalement multicanal. Le potentiel de réaliser des économies est énorme si l'on retient que les entreprises nécessitent en moyenne plus de trois mois pour effectuer de petites modifications aux modèles de documents<sup>3</sup>, et deux fois plus de temps pour apporter d'importants changements<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> Les petits changements aux modèles de documents comprennent, par exemple, la mise à jour du logo d'une entreprise, la mise à jour d'une signature ou la modification de petits fragments de textes et de paragraphes.

<sup>4</sup> Les changements importants aux modèles de documents comprennent notamment la refonte complète d'un modèle, y compris le style, les messages et les marques, ainsi que le soutien relatif à la livraison multicanale ou au contenu interactif.

**Figure 2 : Temps nécessaire pour apporter des changements aux modèles de documents**



N = 800 entreprises NA et WE

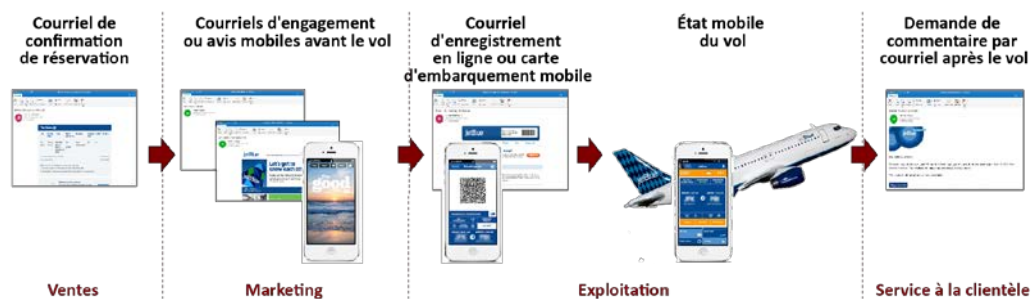
Source: *Customer Engagement Technologies State of Market, InfoTrends 2015*

Les outils qui permettent aux utilisateurs de concevoir, de composer et de créer du contenu indépendamment du canal de sortie final ajoutent une valeur concrète à la création des communications client. La réutilisation de fragments de contenu sur plusieurs canaux de communication s'avère dans ce cas un élément clé. On peut alors gagner du temps, améliorer la synchronisation des canaux (et l'expérience du client) et réduire le potentiel d'erreurs. De plus, comme les communications client numériques prennent de plus en plus d'importance, prendre dès le départ une approche axée sur le numérique pour la conception et la composition du contenu est simplement logique.

### Le besoin d'améliorer les transactions numériques

La plupart des communications basées sur les données servent à faciliter ou à contrôler les transactions commerciales. Ces communications comprennent par exemple des confirmations de commande, des bons d'achat, des rappels ou demandes d'intervention, factures et relevés de compte. Depuis que les processus de gestion sont de plus en plus fondés sur le numérique, le nombre de transactions numériques que nous transmettons aux clients a explosé. L'exemple ci-dessous illustre les nombreuses communications client basées sur les données déclenchées par l'achat d'un vol en ligne.

**Figure 3 : Exemple de communications client basées sur les données durant une transaction commerciale**



Pour rehausser l'expérience des transactions numériques et augmenter la part de portefeuille client, les communications doivent être améliorées en utilisant des données provenant de différents départements. Les entreprises gagnent à unifier les données numériques dans l'ensemble des fonctions, processus et systèmes informatiques concernés. La conception de tels processus de communications basées sur les données est très semblable à la conception de communications client imprimées.

### **Émergence de nouvelles fonctionnalités d'engagement**

Quand les premiers canaux numériques de communications client ont émergé (sites Web et courriels), de nombreuses entreprises ont commencé à créer des versions numériques de leurs documents imprimés, généralement sous forme de PDF. Avec la venue de nouveaux canaux de communication numériques, de telles versions électroniques de documents imprimés s'avèrent non optimales pour les raisons suivantes. D'abord, la mise en page de ces documents est optimisée pour l'imprimé et non pour les moniteurs ou écrans d'appareils mobiles. Ensuite, les appareils électroniques permettent généralement la communication interactive, c'est-à-dire que les utilisateurs interagissent en temps réel avec l'information fournie, par l'intermédiaire d'un clavier ou d'un écran tactile, ce qui est impossible à faire avec les formats PDF de documents.

Les communications client d'aujourd'hui sont optimisées pour chaque canal de communication et prennent en charge l'interactivité. Les clients peuvent interagir avec les entreprises ou les processus commerciaux par l'intermédiaire des communications générées par ces entreprises. L'exploitation de ces possibilités rehaussera l'expérience du client, par exemple en ajoutant des éléments interactifs aux courriels et sites Web.

### **Adoption de portails libre-service numériques**

Les innovations dans le domaine des technologies mobiles et la croissance de l'Internet ont fait en sorte que les clients sont plus puissants que jamais. Les évaluations de produit, comparaisons de prix et multiples commentaires des utilisateurs ne se trouvent qu'à quelques clics des consommateurs, qui ne cherchent qu'à adopter une marque. L'une des conséquences de l'évolution dans les comportements des clients est que les entreprises sont tenues de jouer le rôle de facilitateur du processus d'engagement. À cette fin, elles dirigent les communications client de plus en plus vers les portails libre-service numériques. Ces portails sont essentiellement des sites Web où les clients ouvrent une session, accèdent à de l'information et interagissent avec celle-ci. Selon les études menées par InfoTrends<sup>5</sup>, près de 80 % des entreprises posséderont des portails de libre-service numériques pour leurs clients d'ici 2017. Ces portails procurent d'importants avantages pour les entreprises dans leurs échanges avec les clients. Les entreprises ont un meilleur

---

<sup>5</sup> Source : *Customer Engagement Technologies State of the Market*, InfoTrends ,2015

contrôle sur le processus commercial et l'accès à encore plus d'occasions de ventes, et ce, parce que les communications client se déroulent dans un environnement contrôlé : le portail. En outre, les portails facilitent et centralisent le suivi du processus de communication avec le client, favorisant ainsi une meilleure connaissance du client.

## Objectif Lune

### À propos d'Objectif Lune

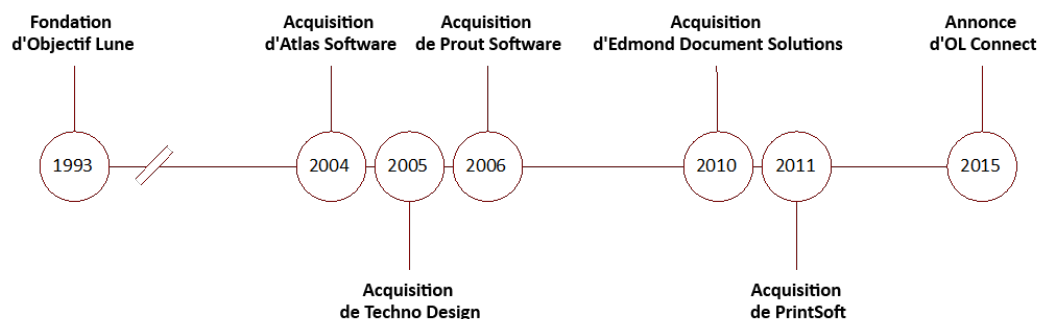
Depuis son siège social à Montréal et ses bureaux répartis partout sur la planète, Objectif Lune sert plus de 20 000 organisations à l'échelle internationale. Objectif Lune a été fondée en 1993 et compte plus de 240 employés, ainsi que des centres de R&D en Australie, au Canada, en Allemagne et aux Pays-Bas.

### Acquisitions technologiques

La technologie d'Objectif Lune a pris de l'expansion durant la dernière décennie, en partie grâce à la croissance interne de la société et en partie grâce à certaines acquisitions. À l'origine, la technologie PostScript de la société lui a permis de cibler les clients imprimant un volume élevé de données transactionnelles et variables. Le logiciel PrintShop Mail (obtenu à la suite de l'acquisition d'Atlas Software en 2004) a permis à Objectif Lune de cibler les clients à la recherche d'une solution d'impression de données variables facile à utiliser. En 2005, Objectif Lune acquiert Techno Design et étend son expertise en technologie Web. Un an plus tard, grâce à l'acquisition de Prout Software, elle ajoute le soutien PCL à son infrastructure technologique.

En 2010, Objectif Lune fait l'acquisition d'Edmond Document Solutions et fait le gain de son outil puissant de transformation de document. Enfin, la plus récente acquisition d'Objectif Lune est celle de la société australienne PrintSoft, en 2011, qui a ajouté de robustes fonctionnalités AFP et IPDS à sa base de technologies.

**Figure 4 : Acquisitions technologiques d'Objectif Lune**





### Plateforme OL Connect

Les acquisitions technologiques d'Objectif Lune ont donné lieu à certains chevauchements, notamment entre les fonctionnalités de produits (p. ex. multiples outils de conception et de flux). De plus, il y a eu chevauchement entre les technologies de développement, les langages de programmation (p. ex. Java et C++), les philosophies et méthodes de développement, ainsi qu'entre diverses structures de prix et d'octroi de licences.

Quand le chevauchement entre les technologies prend une certaine ampleur, cela freine la gestion de produits et le développement de pratiques. Lorsqu'Objectif Lune est arrivée à ce point, la société a opté pour une refonte complète de ses technologies existantes, tout en réutilisant les forces et les spécialisations de chacune d'elles. Elle a alors mis au point à partir de zéro une toute nouvelle plateforme, en exploitant les dernières techniques logicielles et les meilleures pratiques du secteur.

En janvier 2015, Objectif Lune a présenté la plateforme OL Connect. De nouveaux produits formeront le cœur de la plateforme OL Connect, tandis que les produits existants s'y grefferont peu à peu. Objectif Lune a récemment lancé des versions mises à niveau de ses principaux produits : PlanetPress Connect pour l'automatisation des processus et communications basées sur les données; PReS Connect pour les communications client à haut volume et PrintShop Mail Connect pour l'impression de données variables.

La plateforme OL Connect offre quatre éléments clés pour la gestion des communications client basées sur les données. Tous les éléments fonctionnent avec le même modèle de données ou peuvent être utilisés séparément, ce qui fait d'OL Connect une plateforme réellement modulaire.

**Figure 5: The OL Connect Platform**



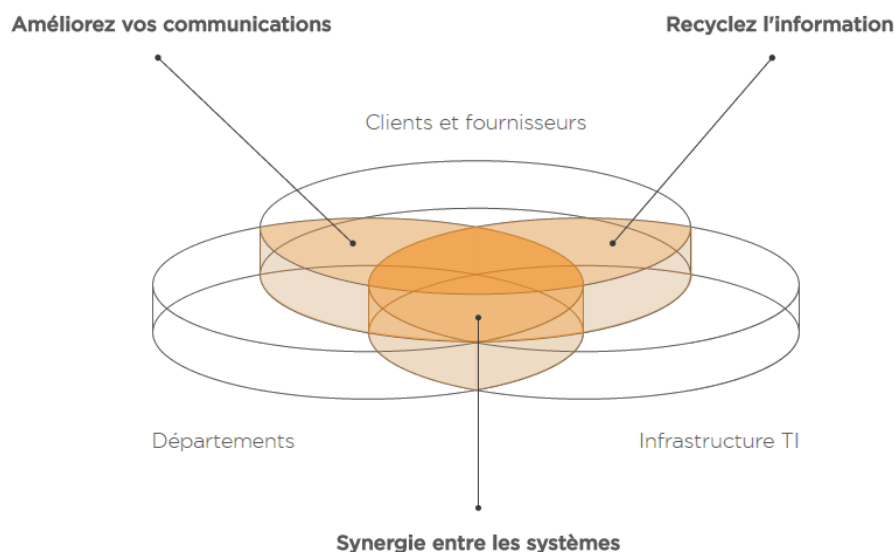
- Le **DataMapper** est conçu pour l'extraction et la conversion des données. Au cœur de toute communication client se trouve un modèle de données qui contient les éléments de données variables utilisés pour la personnalisation. L'outil DataMapper d'OL Connect permet aux utilisateurs de créer et de gérer les données qui pourront être affectées à différents modèles. Des données provenant de diverses sources peuvent être intégrées et normalisées en un seul modèle unifié. Comme tous les éléments de la plateforme OL Connect fonctionnent avec le même modèle de données unifié, les changements apportés aux données sont automatiquement reportés à toute autre conception basée sur ce modèle. De plus, les modèles de données peuvent être

partagés entre plusieurs conceptions. En outre, puisque le modèle de données est codé en Unicode, OL Connect prend automatiquement en charge tous les types de polices de caractères, y compris l'arabe, le japonais et le chinois. Enfin, comme le processus de mappage de données est exécuté entièrement dans une interface graphique, plus besoin de codage personnalisé.

- Un Designer **multi-contextes** parfaitement adaptée à la création de communications personnalisées et ciblées, sur support numérique ou imprimées. Basé sur une approche axée sur le numérique d'abord, l'outil permet aux utilisateurs d'employer les technologies Web de base (HTML, CSS et JavaScript) pour créer des communications, au lieu de prendre les formats d'impression types comme AFP ou PDF. Cette approche a pour avantage d'éclater les limites des formats créés pour l'impression lorsque vient le temps d'ajouter aux communications des fonctions d'interactivité et d'engagement. À noter que cette approche axée sur le numérique d'abord ne se fait pas au détriment de la sortie imprimée. De plus, parce qu'on peut réutiliser des fragments de contenu sur différents canaux de sortie, on accroît l'uniformité et la productivité tout au long de la phase de conception. Les modifications aux modèles de documents, qui prenaient auparavant de trois à sept mois, sont maintenant effectuées en bien moins de temps.
- Le **Workflow** facilite l'automatisation des processus de communications client. Le module Workflow joue le rôle de chef d'orchestre de la plateforme OL Connect; il organise et intègre les différents modèles de données, gabarits de communications et processus de données en une solution complète de communications basées sur les données. En plus d'assurer l'automatisation comme aspect clé de la gestion des flux, la possibilité de gérer des flux transparents au moyen d'une représentation graphique des processus et la nécessité de définir clairement les entrées et les sorties de chaque étape d'un flux sont également d'autres aspects essentiels assurés.
- **Les sorties de communication** sont optimisées pour accélérer et faciliter tant la publication numérique que la production imprimée des communications client. OL Connect prend en charge de nombreux formats de sortie numériques, comme PDF (notamment PDF/A pour l'archivage), HTML adaptatif (HTML5) et la messagerie texte (SMS). Le logiciel prend également en charge des formats d'impression courants, notamment ceux optimisés pour le matériel d'impression haute vitesse comme AFP et IPDS. Enfin, pour maximiser encore plus l'impression haute vitesse, il prend aussi en charge le mélange et le dosage des tirages de longueur réduite.

### Avantages pour les entreprises

Objectif Lune bénéficie d'une longue expérience dans le marché de l'impression numérique et sert une gamme complète d'entreprises, notamment des fabricants, grossistes, revendeurs de détail et services financiers. OL Connect cible les revendeurs et les utilisateurs de ces secteurs. De façon générale, grâce à OL Connect, les entreprises peuvent utiliser des technologies Web de base pour améliorer leurs communications, réorienter l'information de manière efficace à l'aide d'un seul modèle de données unifié, et maximiser les synergies entre les systèmes informatiques et processus existants en normalisant leurs données dans l'ensemble de l'entreprise.

**Figure 6 : Positionnement d'OL Connect**

### Pour les revendeurs

- **Fabricants de matériel d'impression numérique**

Le modèle de gestion des fabricants de matériel d'impression numérique repose largement sur le volume produit par ce matériel. Le flux de rentrées provenant des modèles de paiement au clic, de la maintenance et des pièces de rechange est directement proportionnel au volume d'impression. Les imprimés personnalisés accroissent la valeur des communications, et les fabricants de matériel d'impression numérique peuvent tirer parti d'OL Connect en tant que technologie de conception, de génération et de production de données d'impression variables en haut volume. De plus, grâce à OL Connect, les fabricants de matériel d'impression numérique peuvent exploiter les occasions croissantes offertes par la TI. Les fabricants de matériel peuvent alors participer plus tôt au cycle de vente, car les discussions sur les bonnes applications d'impression se produisent généralement bien avant le choix du matériel d'impression.

- **Intégrateurs de systèmes**

Les intégrateurs de systèmes agissent comme des intermédiaires entre les fournisseurs de solutions et les entreprises. Leur rôle est de réunir les éléments et sous-éléments individuels en une seule solution. L'un des aspects clés de chaque projet d'intégration est la possibilité de relier des systèmes TI indépendants ou des infrastructures tronquées, de façon que les sorties d'un système puissent devenir les entrées d'un autre. Toutefois, cela implique certains défis. D'abord, le format de données d'un système n'est pas automatiquement compatible avec le format de données d'un autre système. Ensuite, les projets de ce type doivent être dirigés par un flux général, qui assurera la gestion de l'échange de données entre les systèmes. OL Connect peut servir d'outil de normalisation et de conversion entre divers systèmes distincts, ainsi que d'outil de gestion du flux de travail, pouvant organiser les processus et flux de données tout au long d'une solution informatique complète.

### Pour les utilisateurs

- **Externalisation des processus documentaires**

L'externalisation des processus documentaires consiste à impartir le processus documentaire entier à un fournisseur externe. Ces fournisseurs externes ajoutent généralement de la valeur à la chaîne de production documentaire grâce à leurs niveaux de productivité élevés. L'échelle des volumes d'impression est adaptée aux nombreux clients d'impartition, car cela permet d'optimiser au maximum les flux documentaires. Comme l'impression se dirige de plus en plus vers les canaux numériques, les fournisseurs externes font face au défi de trouver la solution idéale pour tous les canaux. Les fournisseurs externes de processus documentaires bénéficient d'OL Connect, car la normalisation des données est effectuée à l'aide d'un éditeur visuel et les fragments de contenu peuvent être réutilisés sur tous les canaux de sortie. Ils peuvent ainsi profiter de la variabilité d'échelle et de délais de production plus rapides.

- **Services informatiques**

Selon des recherches internes menées par Objectif Lune<sup>6</sup>, les principaux obstacles rencontrés par les services informatiques concernent la gestion des applications d'entreprise, comme les systèmes CRM et ERP. Les problèmes découlent d'un manque de souplesse qui empêche d'apporter rapidement des changements aux processus de gestion touchés (66 %), ainsi que de faibles capacités d'intégration entre les systèmes informatiques (52 %). Ces problèmes nuisent à la capacité des entreprises d'optimiser leurs pratiques d'engagement et de communication clients, selon l'avis de près de 40 % des répondants au sondage. Les services informatiques, tout comme les intégrateurs de systèmes, peuvent bénéficier d'OL Connect comme outil de normalisation des données, de conversion et d'automatisation des flux.

- **Services internes d'impression**

Enfin, OL Connect permet aux services d'impression internes des entreprises de concevoir des documents plus rapidement, de les ajuster et de bénéficier d'une véritable conception et sortie multicanales. Les services internes joueront un rôle plus important au sein de leur organisation, car ils pourront offrir des services de soutien des sorties numériques en plus des services d'impression.

---

<sup>6</sup> Source : *Enterprise Software Applications (ESA) Research Report*, Objectif Lune, 2015.

### **L'opinion d'InfoTrends**

La plateforme OL Connect d'Objectif Lune est un ajout important au portefeuille de la société, facilitant la mise en marché plus efficace des produits. Il s'agit d'une étape importante, d'autant plus qu'Objectif Lune a décidé de refondre à neuf sa base technologique au lieu de la développer autour de la plateforme. Grâce à son approche axée sur le numérique d'abord, la plateforme permet de soutenir une quantité de plus en plus importante de communications électroniques à l'échelle mondiale, tout en prenant en charge les documents imprimés.

Un modèle unique de données facilitera la conception du contenu et les processus de livraison, et la capacité de réutiliser des fragments de contenu permettra d'améliorer les délais de commercialisation et l'uniformité entre les canaux. De plus, la possibilité d'employer des technologies Web de base pour la conception encouragera les clients à ajouter davantage d'éléments interactifs à leurs communications, et ainsi à rehausser l'expérience du client.

Par ailleurs, OL Connect permet également à Objectif Lune de cibler une plus vaste gamme d'entreprises, car la plateforme OL Connect n'est pas seulement avantageuse pour les entreprises axées sur l'imprimé, mais également pour les entreprises orientées sur la TI, tels que les intégrateurs de TI et les services TI internes. OL Connect leur permet de se diversifier vers de nouveaux segments de clientèle.

Ce document est préparé exclusivement pour les clients d'InfoTrends, Inc. Les opinions exprimées illustrent notre interprétation et l'analyse des informations généralement mises à la disposition du public ou publiées par des personnes responsables dans les entreprises qui en font l'objet. Nous sommes convaincus que les sources d'information sur lesquelles s'appuient nos documents sont fiables et que nous avons fait professionnellement preuve de discernement quant aux données obtenues.

## À propos de l'auteur

**David Stabel**

Directeur associé

[david.stabel@infotrends.com](mailto:david.stabel@infotrends.com)

+49 176 8448 6057

[Suivez-moi sur Twitter.](#)[Joignez-moi sur LinkedIn.](#)

David Stabel est directeur associé des Services conseils en technologie d'engagement des clients chez InfoTrends. M. Stabel est responsable d'effectuer des études et des analyses de marché, de fournir des analyses de prévisions, d'offrir des services-conseils aux clients et de créer du contenu éditorial pour les rapports et analyses de produits et de marchés. Il se concentre notamment sur la gestion des communications client, la commercialisation du numérique et les médias numériques ainsi que les marchés de traitement des données.

[Vous avez des commentaires ou des questions?](#)