

# DIALOG

La newsletter des solutions de DIALOG

N°1 - Mai 2016



**DIALOG**  
People Interaction

Il y a ceux qui déménagent. Et ceux pour qui ça déménage. A DIALOG, on fait les deux. On change de locaux pour tripler l'espace disponible, faire grandir l'horizon à la mesure des projets, des ambitions. Et puis question R & D, ça déménage aussi : boutique *on line* de l'ESSEC après celle de ESCP Europe, réseaux sociaux dédiés des 24 Heures du Mans et du Stade Malherbe de Caen... en ce printemps, DIALOG essaime ses solutions pollinisatrices. Bon butinage de nos actus !

Patrick Chaillou - Responsable du développement

## DIAMANT

Les mille facettes de l'activité de nos clients

« DIALOG » CRÉE LE PREMIER RÉSEAU SOCIAL DÉDIÉ POUR LE STADE MALHERBE DE CAEN (LIGUE 1 DE FOOTBALL)

C'est une grande première dans l'écosystème digital du sport business en général, et du football professionnel en particulier : la SSII DIALOG apportera pour les 4 prochaines années ses solutions globales de gestion commerciale à un acteur majeur de la Ligue 1 de football, le Stade Malherbe de Caen. Et ce sur une plateforme totalement inédite : un réseau social entièrement dédié à la communauté des clients et des fans du club normand, véritable colonne vertébrale de toutes ses offres commerciales.



Côté terrain, le Stade Malherbe de Caen a vécu une saison pleine d'espoirs : longtemps aux portes du podium de Ligue 1 et d'une place qualificative pour la « Champions League » l'an prochain, un passage plus délicat au printemps, dû en partie à une série de blessures de joueurs-clefs, a finalement cantonné le club aux places d'honneur du championnat. Côté coulisses, la direction commerciale a souhaité jouer au même niveau d'ambition, en revoyant tout son processus de prospection et de gestion commerciale. C'est dans cette optique qu'elle a choisi les solutions globales de DIALOG, en cotraitance avec son partenaire Orange Applications Business (qui intégrera, elle, toute la puissance de ses solutions de billetterie et contrôle d'accès dans le processus commercial).

L'innovation principale de cette solution inédite ? Rendre transversaux et cohérents tous les contacts avec les spectateurs, fans, clients, partenaires du club. Interfacer toutes les bases de données pour bâtir le plus puissant et le plus pertinent des « CRM » (gestion de la relation clients). Et donc permettre au Stade Malherbe de Caen de disposer de son propre réseau social dédié, véritable colonne vertébrale de toutes ses offres commerciales : billetterie, produits dérivés, hospitalités VIP, accréditations, bons plans, revente des places en bourse d'échange, etc. Donc de créer un espace unique où l'information, l'interactivité et l'acte d'achat s'opèrent sur une seule et même plateforme, disponible à partir de juillet.

## DIABOLO

Les chiffres ne mentent pas

- 530 m<sup>2</sup> : la superficie des nouveaux locaux DIALOG au Mans, contre 145 m<sup>2</sup> auparavant.
- 16 : notre effectif début 2016, soit trois fois plus qu'il y a 3 ans. Objectif ? 30 en 2017 !
- 22 : le nombre d'années d'existence de DIALOG, créée par ses dirigeants actuels en 1994.

## DIATRIBE

La citation du mois

« Si le seul outil dont vous disposez est un marteau, vous aurez tendance à voir tout problème comme un clou. »

Abraham Maslow

## DIALECTE

Causez-vous le geek ?

### HASHTAG

Utilisé à toutes les sauces, pas toujours facile à prononcer, ce concept est **utilisé sur les réseaux sociaux**, principalement sur Twitter. Le « hashtag », traduisible par « mot-dièse » (« mot-clic » au Québec), est associé à un **mot-clé** ou à un groupe de mots pour marquer une thématique et partager des contenus.

#kezaco?

## DIAMANT *suite*

### L'avis de l'expert :

« *Un club de football professionnel moderne, ce n'est plus seulement un organisateur de spectacle sportif sur le terrain, même si cela demeure bien sûr la finalité et la source de plaisir principale de tout fan. Mais c'est également un acteur économique qui doit penser cette relation de manière globale : de la facilité d'acquiescer un billet à la simplicité de son paiement, de l'intérêt d'être en lien permanent avec la vie du club à la possibilité d'avoir accès en un clic à toutes ses offres commerciales... tout doit donc être fait pour simplifier la vie du fan, pour optimiser son plaisir, et ce à chaque point de contact. C'est la philosophie qui guide notre offre de réseau social dédié, adaptable à tout événement, toute communauté d'intérêt.* »



Eric Champion  
Directeur technique

## DIAGNOSTIC

### L'oeil de links sur les nouveautés

• Avez-vous déjà entendu parler de « WeChat » ? Cette application pour smartphones d'origine chinoise est révélatrice d'une tendance émergente : le « tout-en-un ». L'objectif : regrouper messagerie, actualités, boutique, etc. sur une seule et même plateforme. L'avenir d'Internet ?



• Après l'expansion des boutiques en ligne, de nouvelles études tendent à prouver qu'aujourd'hui, l'intérêt du e-commerce résiderait essentiellement dans le soutien aux boutiques physiques. Une aubaine pour des applications telles que Pulse, qui viennent en complément des actions mises en place par les commerces.

## DIAPOSITIVE

### Instantanés d'actu de DIALOG

• Une nouvelle page s'écrit pour DIALOG ! Après avoir quitté son siège historique de l'avenue Félix-Génésly, l'équipe du Mans a emménagé rue de la Mariette. Nouveau départ au coeur de la ville, dans des locaux plus spacieux. De quoi se développer pleinement !



• Qu'est-ce que le Pass + de Flers Agglo ? Un dispositif unique mêlant les avantages de la Cart'@too (Normandie) et de Pulse (Sablé-sur-Sarthe) ! Prochainement disponible dans l'agglomération de Flers.

• Après ESCP Europe - célèbre école de commerce - c'est l'ESSEC qui confie les rênes de sa boutique en ligne de produits dérivés à DIALOG. Le lancement de la boutique a eu lieu le 6 avril.

Pour plus d'informations : [store.essec.edu](http://store.essec.edu)



## DIARY

### A ne pas manquer

• Du 9 au 19 juin : *Futur en Seine*, le festival du numérique à Paris et en Île-de-France. Gratuit et ouvert à tous !

• Du 15 au 17 juin : le *Web2day*, festival du digital, revient pour une nouvelle édition à Nantes.

• Les 18 et 19 juin : *24 Heures du Mans*. DIALOG interviendra sur une grande partie de la « relation clients » de l'ACO, grâce à sa plateforme The Big E.

En attendant le mois prochain, vous pouvez nous suivre sur :



DIALOG  
People Interaction



DIALOG



#societe\_dialog



DIALOG