

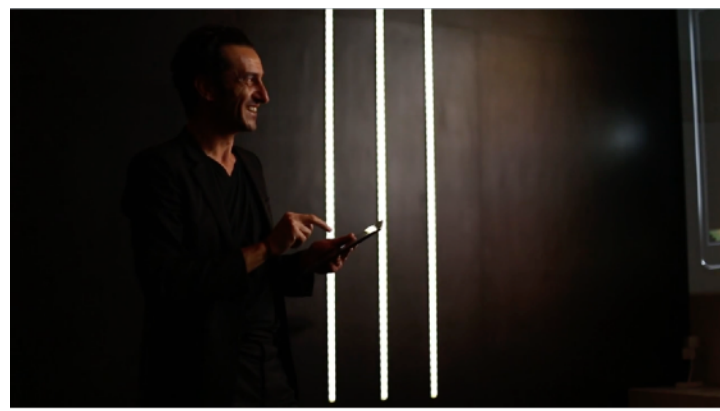
**OLIVIER LACOUR**  
**CHIEF DIGITAL OFFICER**

**DIGITAL BUSINESS TRANSFORMATION**

#STRATEGY #TECHNOLOGY #DESIGN

**DIGITAL CUSTOMER EXPERIENCE**

#CUSTOMER JOURNEY #USER EXPERIENCE



**WHO / PASSION TO CREATE LUXURY BRANDING & CLIENT EXPERIENCES**

# BRANDING & EXPERIENCE DESIGN DIRECTOR / 15 YEARS / CANAL+ / NEWSCORP / CISCO

# ENTREPRENEUR / 2 YEARS / FOUNDER OF CX CONSULTING / LUXURY

# EMBA HEC LUXURY / A GRADE

**WHY / DRIVING GROWTH BY**

# DIGITAL TRANSFORMATION / CRM / DATA / COMMUNICATION

# BUSINESS STRATEGY / BRANDING

# CUSTOMER SUCESS / CUSTOMER JOURNEYS

**WHAT / DELIVERING BREAKTRHOUGH PHYSICAL AND DIGITAL PRODUCTS CUSTOMER EXPERIENCES AND DESIGN LED INNOVATION**

# DIGITAL MEDIA INDUSTRY TRANSFORMATION / 14 PLATFORMS

# UX / UI EXCELLENCE / 14 DESIGN AWARDS

# DIGITAL INNOVATION / 25 PATENTS

**HOW / SETTING AND MANAGING CROSS FONCTIONAL TEAM & DESIGN PROCESSES**

# BUSINESS DESIGN

# DESIGN THINKING

# AGILE DEVELOPPEMENT

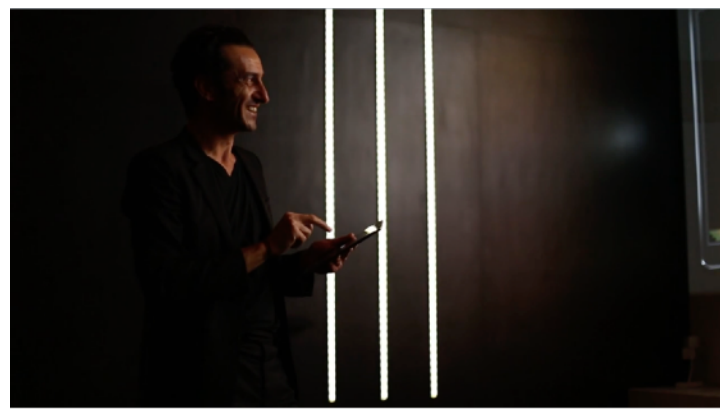
**OLIVIER LACOUR**  
**CHIEF DIGITAL OFFICER**

**DIGITAL BUSINESS TRANSFORMATION**

#STRATEGY #TECHNOLOGY #DESIGN

**DIGITAL CUSTOMER EXPERIENCE**

#CUSTOMER JOURNEY #USER EXPERIENCE



Monsieur,

**En tant que Directeur Digital de CANAL+ puis Newscorp et CISCO, en charge de l'innovation digitale et du design de l'expérience client des plus grands opérateurs télécom internationaux, j'ai contribué activement et concrètement à la transformation digitale du secteur des médias.**

J'ai créé et dirigé un studio de design expérientiel intégré aux plus grands groupes médias et technologiques français et américains. Mon équipe et moi-même, en collaboration avec les 7000 ingénieurs du groupe et les CEO & CMO des opérateurs internet, avons délivré 14 plateformes digitales, unifiant les aspects digitaux, produits, communication et distribution de la relation client. Ces expériences sont aujourd'hui appréciées quotidiennement par des millions d'utilisateurs de part le monde. La transition d'un modèle de consommation « TF1 » à « NETFLIX » aura donc pris 20 ans et nécessité une profonde transformation de tous les acteurs de la chaîne de valeur.

**La transformation digitale des usages initiée par les médias: Anything / Anytime / Anywhere, est aujourd'hui un paradigme structurant l'attente de tous les consommateurs, toutes industries confondues, industrie du Luxe comprise.**

Au delà même du e commerce, le sujet de l'expérience client phygitale est donc le nouvel enjeu tant interne qu'externe des maisons de Luxe. L'ambition est de soutenir leur croissance en proposant à une cible désormais totalement digitalisée, une expérience client fluide entre les moments digitaux et physiques de la relation, comme une extension contemporaine des valeurs d'excellence exprimées historiquement tant dans les produits que l'expérience retail. Il n'en reste pas moins difficile à structurer et à exécuter car supposant conjointement à l'expression d'une valeur juste et perceptible par le client, une transformation interne des cultures historiques et des process opérationnels des marques.

**Aussi, afin de passer le cap de la digitalisation de l'expérience client, le Luxe doit à mon sens initier une véritable stratégie « Business Design Digital » interne et externe.**

Ma contribution au titre de la révolution d'usage des médias (14 plateformes digitales / 14 innovation awards / 25 brevets) ainsi que de la transformation digitale des industriels technologiques (création d'un studio experience design intégré de 50 personnes / vente de NDS Newscorp à CISCO pour 5 Milliards de \$ / nomination au comex de CISCO) fut complète et aboutie.

Ces 20 années d'expérience dans la transformation digitale des médias m'ont permis d'acquérir une expertise unique à penser stratégiquement, à manager des expertises business, créatives et technologiques, et à délivrer des services et des expériences innovantes à l'international, valorisant tant le business que la relation marque / client.

En sus de cette base d'expertise nécessaire, et afin de comprendre les enjeux spécifiques au secteur du Luxe, j'ai engagé un EMBA / LUXURY à HEC au cours duquel ma thèse sur l'intelligence artificielle dans le Luxe a été primée. J'ai également développé une activité de conseil en stratégie digitale et expérience client pour la french Tech et les marques orientées luxe. J'ai ainsi valorisé le business et les clients d'HEURITECH (Intelligence artificielle pour le Luxe / LOUIS VUITTON / DIOR), ALLOMEDIA (intelligence artificielle conversationnelle / GUCCI), ELLA K (parfums), OKKO (Hotels)...

**Fort de cette expérience de management et triple expertise : Business / Technologie / Design, j'ambitionne aujourd'hui de rejoindre le talent pool digital de [eyesontalent.com](https://eyesontalent.com).**

Dans l'attente de se rencontrer pour évoquer ces sujets,

Olivier

**OLIVIER LACOUR**  
**CHIEF DIGITAL OFFICER**

**DIGITAL BUSINESS TRANSFORMATION**

#STRATEGY #TECHNOLOGY #DESIGN

**DIGITAL CUSTOMER EXPERIENCE**

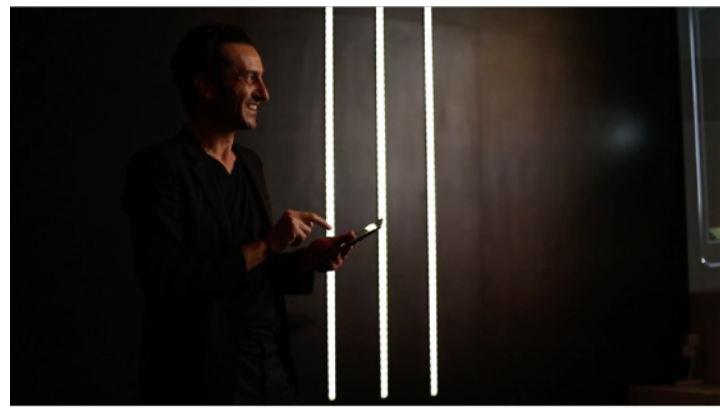
#CUSTOMER JOURNEY #USER EXPERIENCE

07/05/1971

+33 6 08 97 39 32

olivierlacour@mac.com

<https://www.olivierlacour.com>



**EXPERIENCE**

---

**FOUNDER / CX CONSULTING / 2018 / 2019**

MISSION	RESPONSABILITIES
Product Marketing	Productising / HEURITECH / DIOR
Customer Experience	Platforming / ALLOMEDIA / GUCCI
Digital Design	Designing / JUSTEDIT / ESCADA

**VP DIGITAL USER EXPERIENCE / CISCO / 2013 / 2018**

MISSION	RESPONSABILITIES
Lead Innovation	Inventing First Cloud TV OS Platform
Lead Product	Defining Strategy / Marketing / Design
	Delivering Software / Hardware / Marcom
Manage Design	Comex member
	Managing Team / P&L
	Leading Customer Support
	Paris / San Francisco / Worldwide

**VP DIGITAL DESIGN / NEWSCORP / 2003 / 2013**

MISSION	RESPONSABILITIES
Lead Innovation	Inventing Most Simple TV OS Product
Lead Platform	Defining Strategy / Marketing / Design
	Delivering Software / Hardware / Brand
Manage Design	Transforming Tech into Experience Cy
	Managing Team / P&L
	Leading Customer Support
	Paris / Los Angeles / Worldwide

**DIRECTOR DIGITAL DESIGN / CANAL+ / 2000 / 2003**

MISSION	RESPONSABILITIES
Lead Innovation	Inventing Digital TV Experience
Lead Creation	Defining Marketing / Design
	Delivering Software / Brand
Manage Design	Managing Team / P&L
	Paris

**PRODUCER DESIGN / GEDEON / 1993 / 2000**

MISSION	RESPONSABILITIES
Lead Creation	Defining Design
Manage Design	Delivering Broadcast / Web Design
	Managing Team / P&L
	Paris

**EXPERTISE**

---

**INNOVATING**

25 US Patents  
14 design awards  
8 annual releases of R&D

**MANAGING**

Raising up UX Studio  
17 years story  
50+ International Experts

**DESIGNING**

Digital  
Physical  
Customer Experience

**DELIVERING**

14 PayTV platforms delivered  
20 Millions of daily users  
Worldwide

**STRENGTHS**

---

**STRATEGY**

Comex member  
Studio Manager  
C Level Support

**TRANSFORMATION**

Design Thinking  
Agile Transformation  
Product Management

**DIGITAL**

Digital Innovation  
Digital Transformation  
Omnicanal Experience

**DESIGN**

Branding for Medias  
Digital User Interface  
Phygital Design

**EDUCATION**

---

**BUSINESS**

HEC EMBA / LUXURY  
STANFORD EMBA / DIGITAL  
ISG MBA / International

Strategy / Marketing  
Strategy / Marketing  
Strategy / Marketing

**DESIGN**

GEDEON  
NEWSCORP

10 Design Awards  
14 Design Awards

**TECHNOLOGY**

CISCO

25 US Patents

**SPEAKER**

---

**PUBLICATION**

HEC EMBA / LUXURY

Digital Luxury / A Grade

**CONFERENCE**

CISCO / CES  
THALES / COMEX  
LOUIS VUITTON / HR

Innovation in TV UX  
The Media digital Transformation  
Future of retail

**LANGUAGES**

---

**FRENCH**

Native

**ENGLISH**

Fluent

**GERMAN**

Business