

Application analytique Customer Profiling

Traduisez vos données clients en sources de connaissance et en actions.

Avantages:

- Découvrez et comprenez les principaux regroupements ou segments de clientèle pour de meilleures relations avec vos clients et une défection minimale.
- Mesurez le retour sur investissements des campagnes marketing
- Développez vos produits, services et campagnes suivant les préférences des consommateurs pour une satisfaction et un taux de réponse supérieurs
- Optimisez les dépenses afférentes à votre clientèle importante et augmentez la durée de vie client
- Adaptez vos circuits de ventes à votre clientèle
- Maximisez les recettes et les bénéfices pour chaque contact

Fonctionnalités :

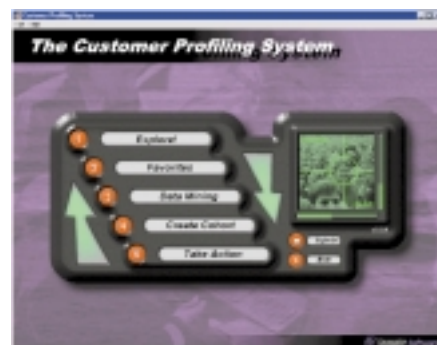
- Stockage des rapports d'activité, des requêtes et calculs préférés
- Possibilité de navigation naturelle et instinctive
- Support de variables semi-additives
- Exploration du SGBDR sous-jacent
- Identification des clients les plus réceptifs aux opérations de marketing direct
- Création de cohortes via une gamme de fonctionnalités d'analyse
- Mailing à des cohortes, analyse des réponses, modification de cohorte, "bouclage de la boucle"
- Data mining à l'aide de Cluster Analysis, Pattern Matching ou CHAID
- Analyse par régression, régression logistique, analyse de séries chronologiques
- Edition de "cubes" par Open OLAP vers notre Add-in pour Microsoft®Excel

Les entreprises modernes

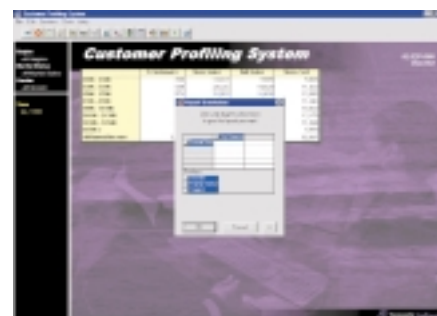
ont conscience de la valeur de leur clientèle. Elles réalisent les avantages financiers à fidéliser leur clientèle par rapport aux coûts de prospection de nouveaux clients. En parallèle, ces derniers sont mieux informés, plus exigeants et réalisent mieux leur valeur commerciale. En outre, la concurrence mondiale et l'Internet, offrant un accès plus aisé à de nombreuses alternatives, obligent les entreprises à améliorer l'efficacité de leur marketing.

L'un des facteurs clés de succès est une meilleure information sur la clientèle, permettant d'améliorer la relation client et d'identifier les opportunités. L'application analytique Customer Profiling est un système global d'analyse et de reporting pour accéder, analyser, éditer et partager facilement et rapidement les informations sur votre clientèle. Bénéficiant de longues années d'expérience dans ce secteur d'activité, cette application permet aux utilisateurs professionnels de pleinement exploiter, naviguer et comprendre en temps réel l'énorme volume de données clients, sans les attentes et la complexité souvent associées aux outils d'analyse classiques.

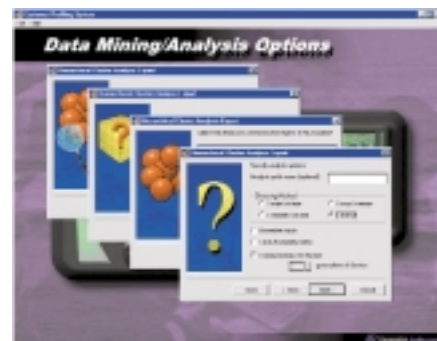
Cibler les bons produits pour la bonne clientèle, analyser la performance des campagnes de promotion, identifier les clients les plus rentables, repérer ceux susceptibles de vous quitter, catégoriser la clientèle pour des opérations de marketing direct et améliorer la rentabilité globale sont les fonctionnalités de l'application analytique Customer Profiling. Sa souplesse,



Une application personnalisable et sophistiquée pour gérer les volumes de données clients



Des contrôles et des interfaces conviviaux pour orienter les données clients



Des assistants performants guidant dans les méthodes d'analyse de vos données

Seagate Software - Application analytique Customer Profiling

ses multiples fonctions et sa puissance d'analyse permettent de convertir vos données en informations directement exploitables, pour des prises de décisions plus efficaces.

Explorer les données, générer des informations, 'boucler la boucle'

L'application Customer Profiling analyse et intègre le vaste volume de données sur des caractères qualitatifs tels que l'âge, le sexe, les revenus, le temps, les lieux géographiques et les hiérarchies de produits. Elle est donc parfaitement adaptée à une analyse multidimensionnelle. Toutefois, l'utilisation d'une base de données OLAP pour analyser des données aussi volumineuses devient vite ingérable et handicape les performances. Notre application Customer Profiling fait donc appel à nos fonctions de traitement OLAP hybride pour contourner ce problème. Elle associe à une base de données relationnelle, pour le stockage transactionnel, un schéma multidimensionnel "à la volée", assurant des fonctions d'analyses sophistiquées.

Le recours à des assistants intelligents permet d'interroger aisément votre datawarehouse et de construire des profils de clients en temps réel pour des analyses plus fines. Un processus progressif d'analyse filtre les clients cibles pour identifier ceux ayant le meilleur taux de réponse potentiel. Après leur identification, la puissance d'analyse de l'application permet de mesurer l'impact d'opérations de suivi telles que des mailings. Les résultats peuvent ensuite être réintroduits dans le système pour "boucler la boucle" par des traitements et analyses complémentaires.

Explorez vos données pour découvrir les informations invisibles

En associant l'analyse de données et les algorithmes d'exploration de notre gamme de solutions Seagate Software, l'application analytique Customer Profiling peut mettre en évidence des relations inconnues jusqu'alors dans vos données clients. Les techniques d'exploration de données de cette application comportent :

- **L'analyse par Cluster**, pour identifier un ensemble fini de clusters, segments ou cohortes par lesquels décrire les données. Les clusters, segments ou attributs à utiliser pour fractionner les données ne sont pas prédéfinis. Cette typologie pourrait constituer une première étape d'exploration des données, en réduisant un groupe important de données pour une analyse ultérieure.
- **L'analyse CHAID** repère le lien entre des variables indépendantes (par ex. les attributs clients, les niveaux de dépenses) et une variable dépendante (par ex. un produit acheté, la réponse à un mailing) en générant des arbres et des règles de décision.
- **La régression logistique** analyse les actions des clients, pour savoir qui a répondu à un mailing ou qui n'a pas acheté tel produit. Suivant une série de variables indépendantes, l'analyse par régression logistique examine le lien entre la probabilité d'une réponse positive ou négative et les variables indépendantes. Vous disposez également des analyses par régression linéaire multiple et par régression non linéaire.
- **Les autres techniques** proposées comptent l'analyse en composantes principales (Principal Component Analysis) pour réduire la dimensionnalité, les réseaux neuronaux pour une modélisation non linéaire et le Pattern Matching pour l'analyse séquentielle.

Fournir des résultats

L'Application analytique Customer Profiling aide à identifier les points névralgiques et les problèmes dans vos données clients. Dès qu'une zone d'intérêt est identifiée, les résultats peuvent donner lieu à une analyse nouvelle ou complémentaire, pour parvenir progressivement à une analyse plus fine. En utilisant l'infrastructure de nos solutions, vous pouvez concevoir une campagne à partir des résultats de l'exploration de vos données clients ou partager l'information à travers votre organisation pour prendre une meilleure décision. La flexibilité et l'ouverture de nos solutions permettent également d'intégrer les résultats de vos analyses à l'infrastructure existante de votre entreprise, ce qui contribue à maximiser la rentabilité de vos investissements.

A propos de Seagate Software

Seagate Software, filiale de Seagate Technology, Inc., développe des applications intégrées de Business Intelligence intégrées, notamment les produits plébiscités Seagate Info, Seagate Analysis, Seagate Crystal Reports et Seagate Holos. Retrouvez Seagate Software sur le Web à l'adresse www.seagatesoftware.com.

EUROPE DU SUD, FRANCE

Tel: +33 (0) 1 41 10 16 00

Tel: +33 (0) 1 55 17 40 82

ITALIE

Tel: +39 0 2 7729 310

ESPAGNE, PORTUGAL

Tel: +34 91 555 5198

AFRIQUE DU SUD, MOYEN-ORIENT, AFRIQUE

Tel: +27 (0) 11 305 9700

EUROPE DU NORD, RU

Tel: +44 (0) 208 566 2330

EUROPE CENTRALE, ALLEMAGNE

Tel: +49 (0) 6196 9559 0

EUROPE NORDIQUE, SUEDE

Tel: +46 (0) 8 590 041 50

Site Web: www.seagatesoftware.com

Courrier électronique:

emea.sales@seagatesoftware.com

Contactez-nous:

www.seagatesoftware.com/contact

Bureaux Seagate Software:

www.seagatesoftware.com/offices

Access. Analyze. Report. Share.™

www.seagatesoftware.com