



# IBM Performance 2011

L'analyse des réseaux sociaux avec IBM  
Cognos Consumer Insight

Dominique Di Grande  
IBM Business Analytics





# Tout tourne autour de l'information

Les réseaux sociaux regorgent d'informations importantes et leur analyse est tout à fait indiquée afin d'obtenir des connaissances exploitables.

„« On se noie dans les informations, mais on reste sur sa faim en matière de connaissances. »

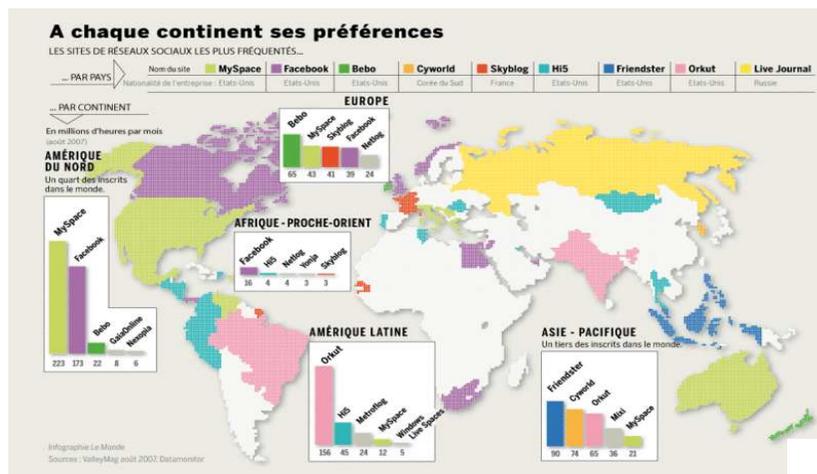
John Naisbitt

„« La connaissance est le facteur de production décisive de notre temps. »

Fredmund Malik



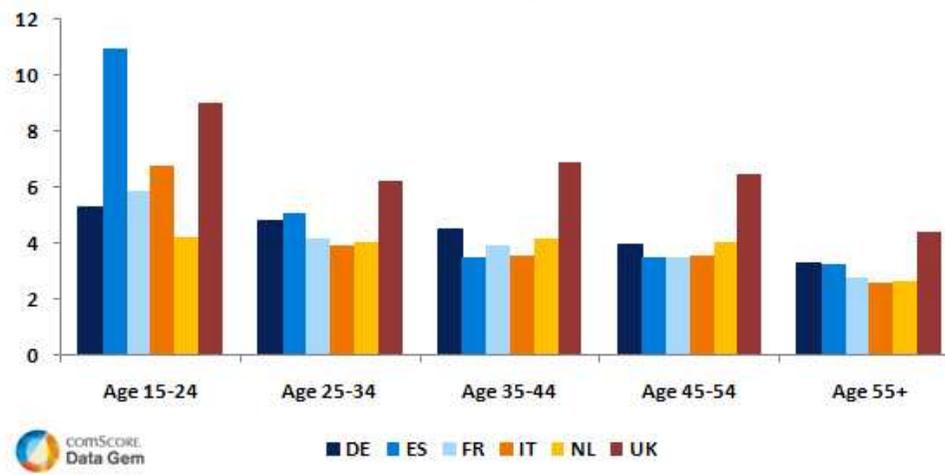
# La participation aux réseaux sociaux ne cesse de progresser



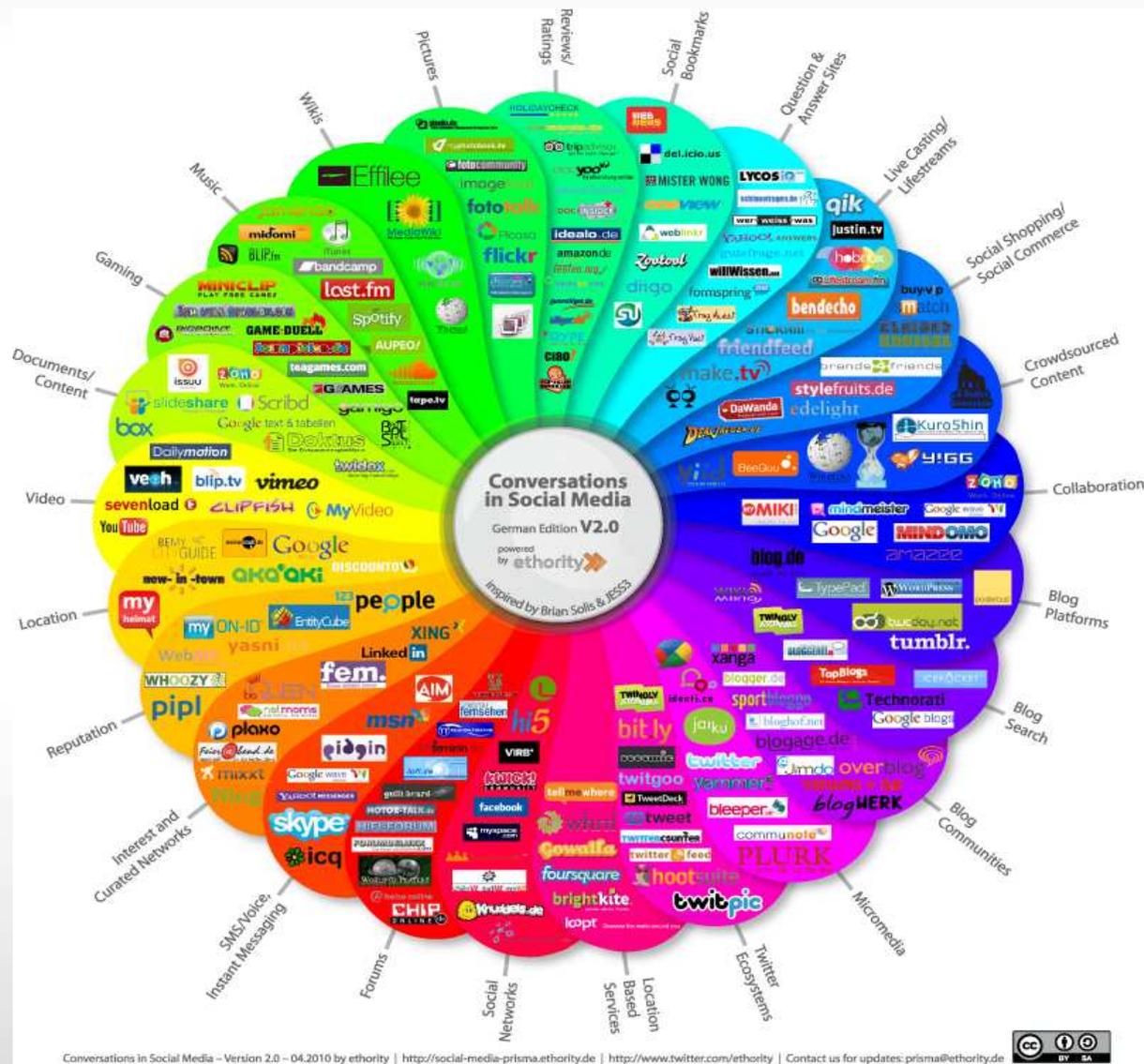
Les réseaux sociaux n'ont pas seulement conquis le monde entier...

... ils s'imposent aussi dans notre quotidien.

Average Hours spent on Social Networking per Visitor across Europe  
Source: comScore Media Metrix, December 2010



# Les réseaux sociaux vont bien au-delà de Facebook !



Conversations in Social Media - Version 2.0 - 04.2010 by ethority | <http://social-media-prisma.ethority.de> | <http://www.twitter.com/ethority> | Contact us for updates: [prisma@ethority.de](mailto:prisma@ethority.de)





# Les défis que posent les réseaux sociaux



**L'influence de chaque individu augmente**



**Les temps de réaction diminuent**



**Chaque action devient transparente**



**La traçabilité intégrale n'est pas possible**



# Les défis que posent les réseaux sociaux



**L'influence de chaque individu augmente**



**Les temps de réaction diminuent**



**Chaque action devient transparente**



**La traçabilité intégrale n'est pas possible**



**Les réseaux sociaux sont (presque) impossibles à contrôler...**



## Que faut-il entendre par « analyse des réseaux sociaux » ?

« L'analyse des réseaux sociaux a trait à l'application des conclusions obtenues à travers les méthodes d'**écoute sociale** et d'**analyse prédictive** ainsi que par leur **intégration dans les processus métier**. Cette approche permet aux entreprises d'interagir plus efficacement avec leurs clients dans la mesure où elles peuvent exploiter les retours d'information collectifs ainsi que les connaissances de l'ensemble de la communauté des consommateurs. »





# Et si vous pouviez savoir rapidement et à peu de frais...





## Atteinte à la réputation du fait des médias sociaux – Un exemple parmi tant d'autres...

### United Airlines – L'incident de la guitare



### Les faits lorsqu'ils surviennent en 2009

Devant les yeux des passagers, des employés d'aéroport jettent sans ménagement dans l'avion les instruments d'un groupe encore inconnu à l'époque, « ruinant » dans la manœuvre la guitare Taylor de Dave Carroll, d'une valeur de 3500 dollars.

Après plus de neuf mois d'une plainte infructueuse auprès de la compagnie United Airlines, le client de la classe économique ayant subi le préjudice dénonce son expérience malheureuse à travers trois chansons présentées sur YouTube...



## Atteinte à la réputation du fait des médias sociaux – Un exemple parmi tant d'autres...

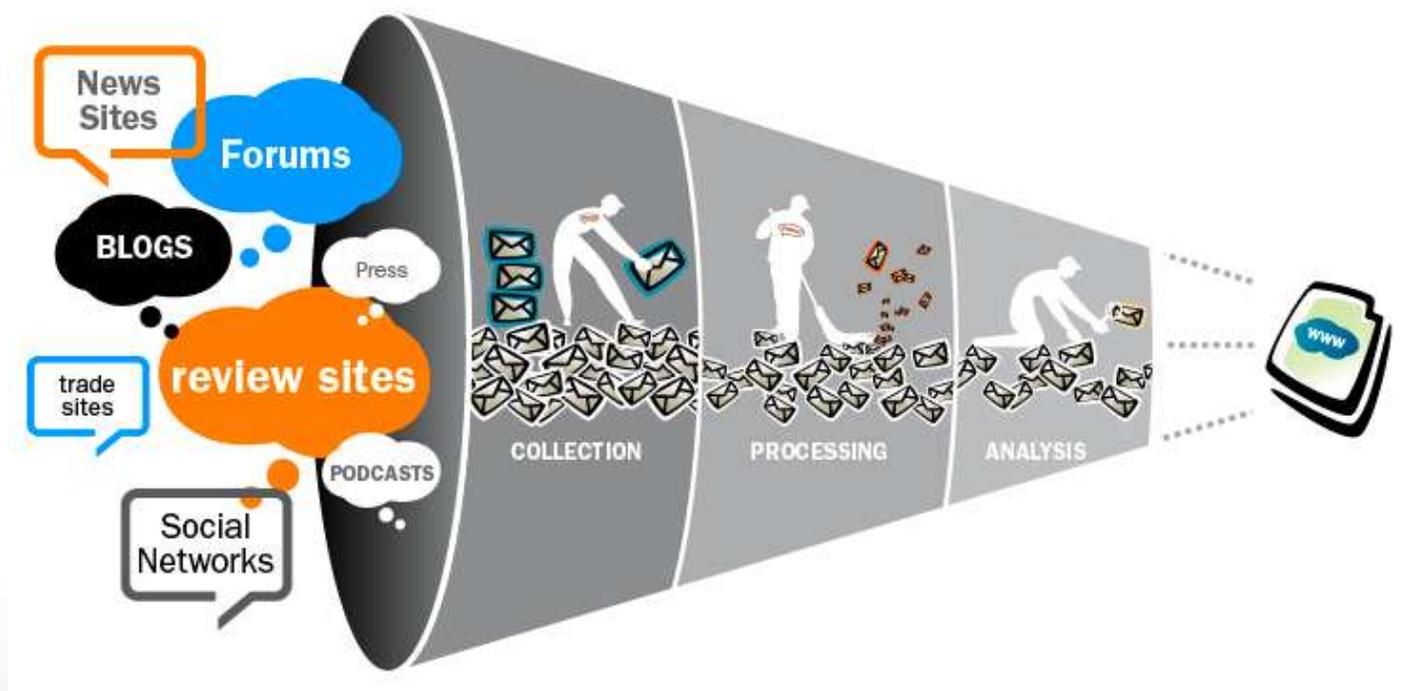
### United Airlines – L'incident de la guitare



### Résultats :

- En l'espace d'**un mois et demi**, la vidéo de la première chanson entraîne **4 millions** de clics (10,8 millions jusqu'à ce jour)
- Plus de **28 000** utilisateurs YouTube commentent la vidéo
- L'épisode suscite un vif intérêt médiatique international.
- Le cours des actions d'United Airlines chute de 10 %. L'intervention de Dave Carroll coûte finalement à la compagnie **10 % de sa valeur de marché**.

# L'analyse des données médias non structurées issues des réseaux sociaux avec IBM Cognos Consumer Insight



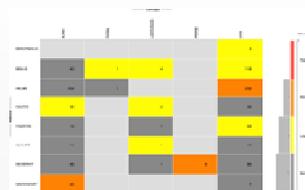


# Fonctionnalités d'IBM Cognos Consumer Insight (CCI)

## Tableau récapitulatif de l'analyse



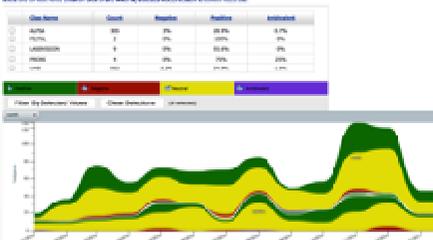
## Matrice relationnelle – Identification facile des interactions



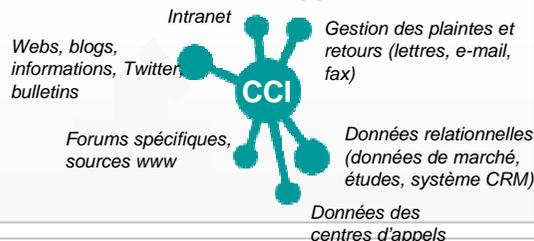
## Savoir-faire IBM en matière d'exploration de texte



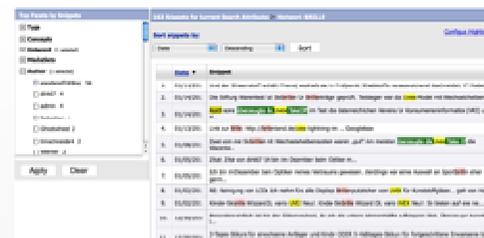
## Analyse des sentiments



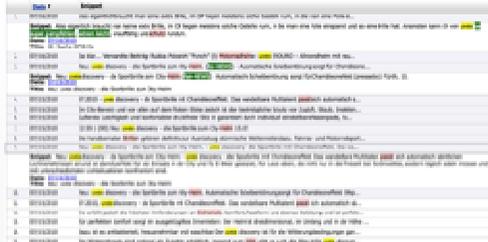
## Implication flexible de ressources externes et internes supplémentaires



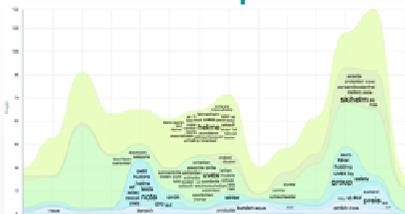
## Fonctionnalités de recherche étendues



## Aperçu et détails Snippet



## Sujets évolutifs – Identification des nouvelles thématiques

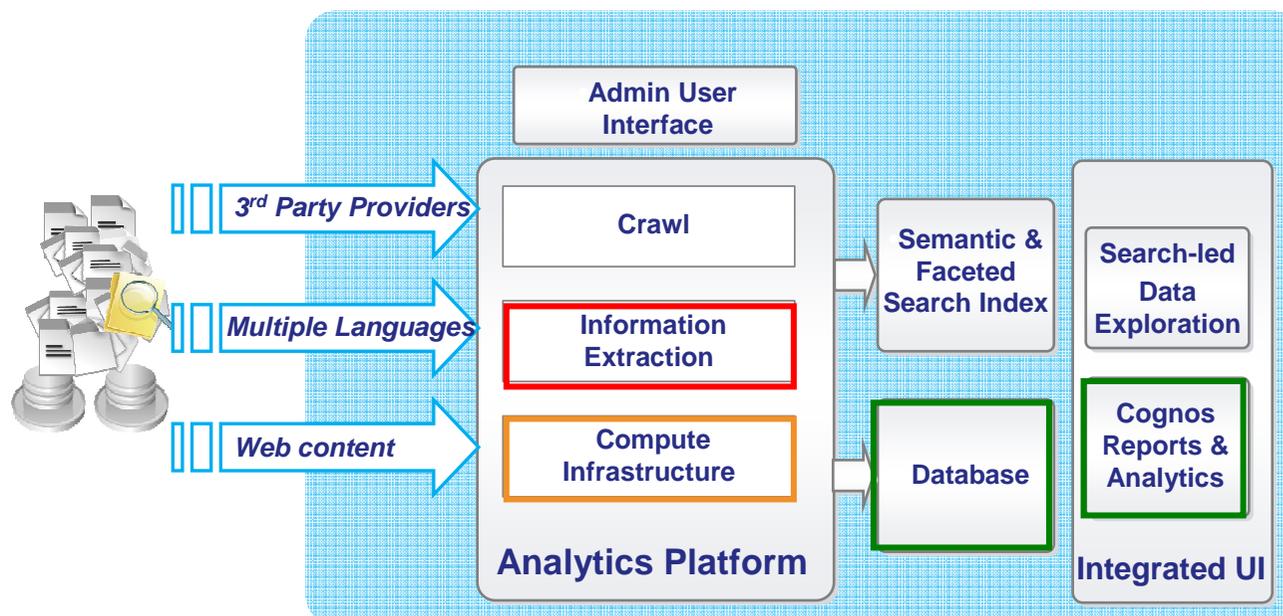


## Interface pour reporting individuel





# L'architecture IBM Cognos Consumer Insight



## Technologie

- Dictionnaire SPSS et règles de sentiments
- Innovations linguistiques d'IBM Research

## Evolutivité

- Architecture basée Hadoop
- Environnement BI Cognos éprouvé pour un grand nombre d'utilisateurs

## Intégration

- BI Cognos pour analyse intégrée
- Architecture ouverte pour une plateforme de marketing intelligente

# Conquérir de nouveaux clients grâce aux médias sociaux



Médias sociaux



Sondages en ligne



Interactions

# Conquérir de nouveaux clients grâce aux médias sociaux



Médias sociaux



Sondages en ligne



Interactions



Données d'opinions



Données d'interactions



Données descriptives



Données de comportements

# Conquérir de nouveaux clients grâce aux médias sociaux



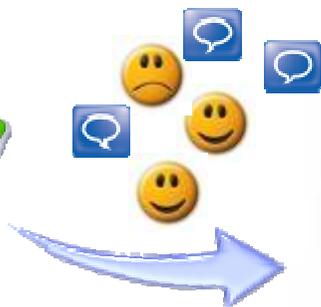
Médias sociaux



Sondages en ligne



Interactions



Données d'opinions



Données d'interactions



Données descriptives



Données de comportements

# Conquérir de nouveaux clients grâce aux médias sociaux



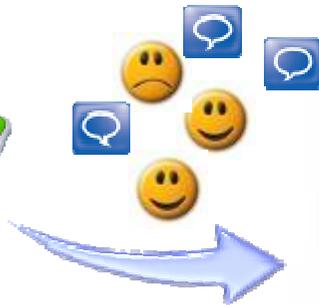
Médias sociaux



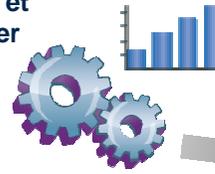
Sondages en ligne



Interactions



Quantifier,  
observer et  
segmenter



Analyse  
métier



Leader  
d'opinions  
sociaux

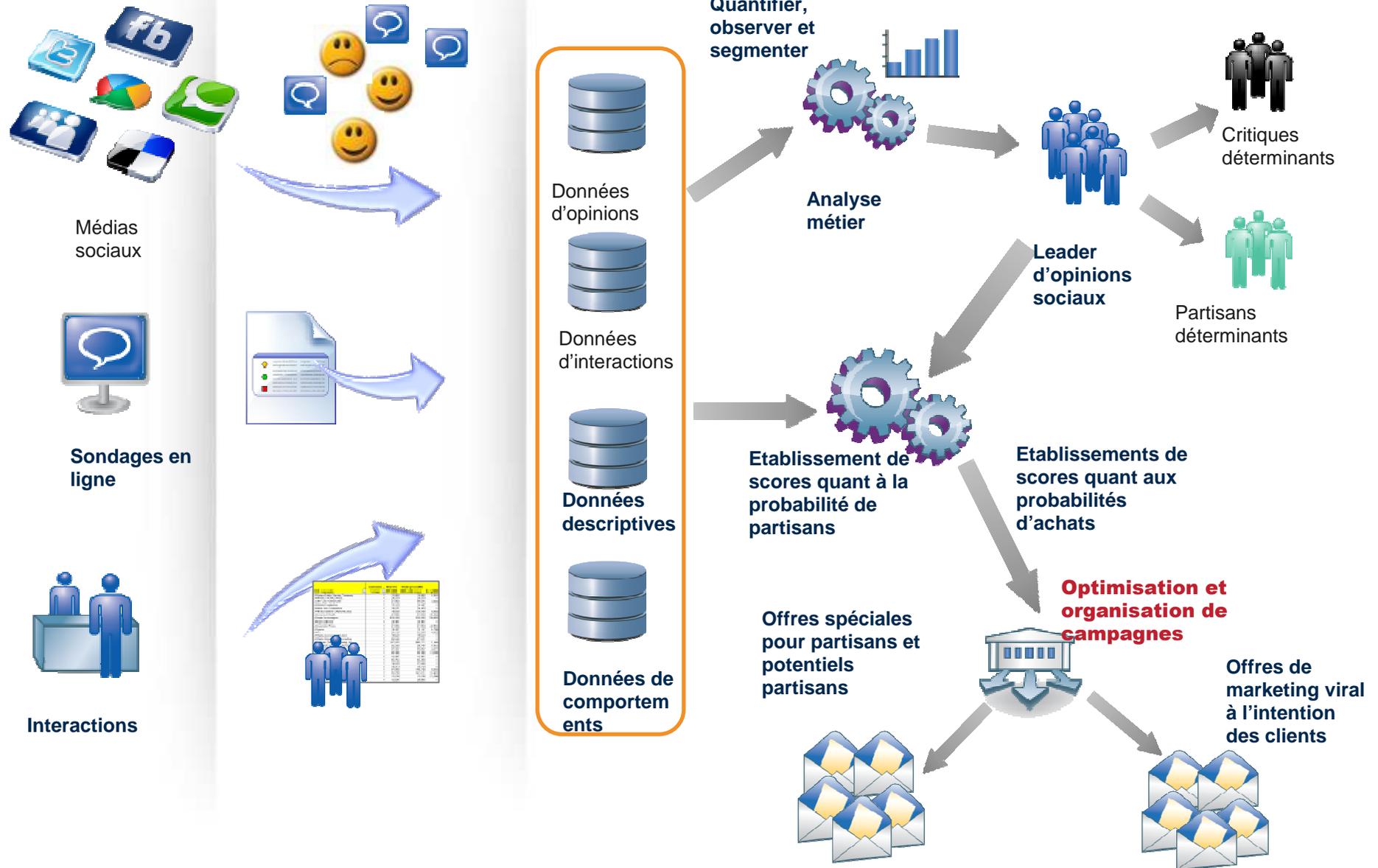


Critiques  
déterminants



Partisans  
déterminants

# Conquérir de nouveaux clients grâce aux médias sociaux



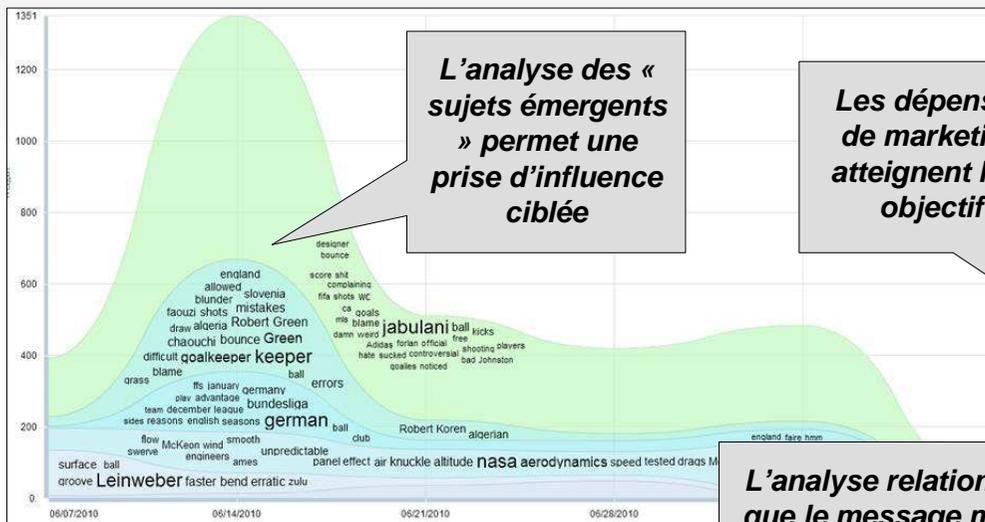
# Etudes de cas – Lancement des Adidas F50 lors de la Coupe du monde de football 2010

Fait-on le lien entre Lionel Messi et les F50 ? L'argent des sponsors est-il bien investi ?

Où les F50 se situent-elles par rapport à leurs concurrentes ? Qu'en disent les plus influents acheteurs de la première heure ?

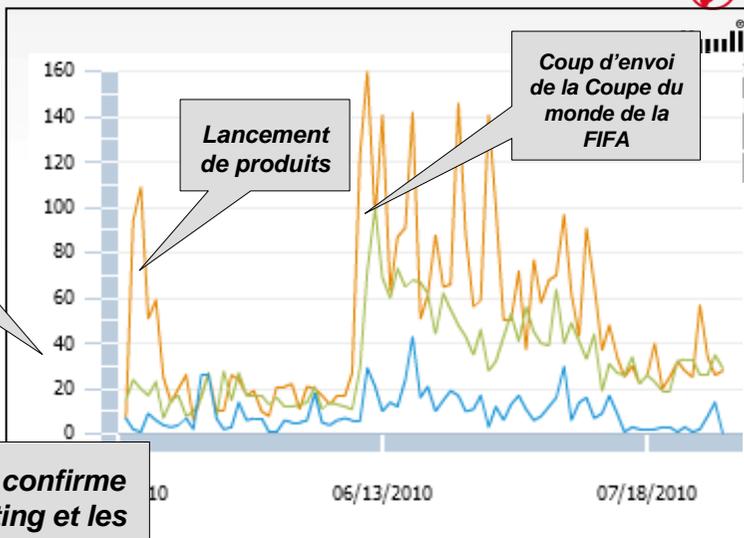


Comment les principaux messages marketing sont-ils perçus ?



**L'analyse des « sujets émergents » permet une prise d'influence ciblée**

**Les dépenses de marketing atteignent leur objectif**



**Lancement de produits**

**Coup d'envoi de la Coupe du monde de la FIFA**

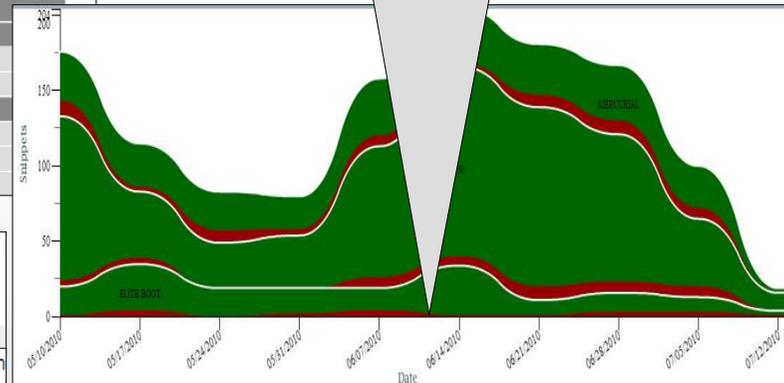
	Brand	
	ELITE BOOT	F50
WORLD'S LIGHT...		116
LIGHTWEIGHT	42	338
CHAMELEON	8	68
FAST	2	68
THE SPARK		21
EVERY TEAM N...		21
165G		24
LIGHT SPEED		10
GRAPHIC		8
TOP SCORING ...		6

**L'analyse relationnelle confirme que le message marketing et les investissements des sponsors agissent effectivement**

**Les F50 maintiennent dans le temps un bon rapport positif/négatif par rapport à leurs concurrentes**

**Snippet:** RT @Heather\_SBFC: Coming home from training. Been wearing the new **adizero f50** boots. **They are awesome!**  
**Sentiment:** positive  
**Date:** 07/07/2010  
**Language:** English  
**Url:** <http://twitter.com/JacquePitchford/statuses/17923838881>

**Snippet:** Who needs **SuperFly**'s? There are a ton of **Vapor** Fanboys out there that would simply buy the new **SuperFly II** if th  
 them and a unicorn on the toe. I've never purchased a pair of **Superfly**'s in my life because I truly believe they are **overpriced**,  
 money I make or what I spend on boots a year.  
**Sentiment:** negative  
**Date:** 07/06/2010  
**Language:** English





# Pourquoi opter pour l'analyse des médias sociaux avec IBM Cognos Consumer Insight ?

## Solution tout en – de la stratégie à la mise en œuvre

### Savoir-faire IBM en matière d'exploration de texte

- ▶ Recherche de longues années dans le domaine de l'exploration et de l'analyse de texte ; analyse grammaticale des sentiments dans le but d'identifier les tendances ; matrice relationnelle pour l'analyse qualitative ; identification automatique de nouveaux thèmes ; fonction d'alerte pour l'identification de nouvelles interactions

### Boardreader, fournisseur de données

- ▶ Accès aux pages protégées par mot de passe ; grande couverture des pages d'information, des blogs, des forums et des sites de microblogage ; extension continue des pages sources ; consultation plus rapide des données grâce à un accès direct auprès de leurs fournisseurs

### Large étendue de prestations

- ▶ Aucune limitations eu égard au nombre de requêtes et de modèles ; accès rétroactif aux données (jusqu'à cinq ans) ; grande flexibilité dans l'exploitation du système (interface flexible, couverture d'exigences futures – « Le système grandit avec vos exigences. »)

### Possibilités d'utilisation flexibles

- ▶ Différents scénarios possibles : hébergement, services, exploitation autonome ; incorporation de source supplémentaire (à la fois internes et externes) ; vaste offre de conseil dans le domaine des médias sociaux





# Thank You

© Copyright IBM Corporation 2011. Tous droits réservés. Ces informations sont mises à disposition sous leur présente forme et sans aucune garantie expresse ni implicite. IBM ne saurait être tenue responsable de quelque préjudice que ce soit suite à l'utilisation de ce document ou d'une autre manière eu égard à ce dernier. Rien de ce qui est contenu dans le document ne saurait justifier quelque prestation de garantie ou assurance que ce soit de la part d'IBM ou de ses fournisseurs ou preneurs de licences, pas plus que le tout ne peut entraîner une modification des conditions de la convention de licence déterminante pour la réglementation de l'utilisation de logiciels IBM. Les dates de distribution et/ou les fonctionnalités des produits indiquées dans le présent document peuvent être modifiées en tout temps à la seule discrétion d'IBM en fonction des opportunités du marché ou d'autres facteurs et elles ne se veulent en aucun cas un engagement envers la disponibilité de futurs produits ou fonctions. IBM, le logo IBM, Cognos, le logo Cognos ainsi que les autres produits et services IBM sont des marques de commerce d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres dénominations de produits ou de services peuvent être des marques d'autres entreprises.

