

IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

28, 29 et 30 août
IBM Client Center Paris



#solconnect13

Transformez vos opportunités en succès



IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

Les logiciels IBM SPSS pour un marketing plus intelligent

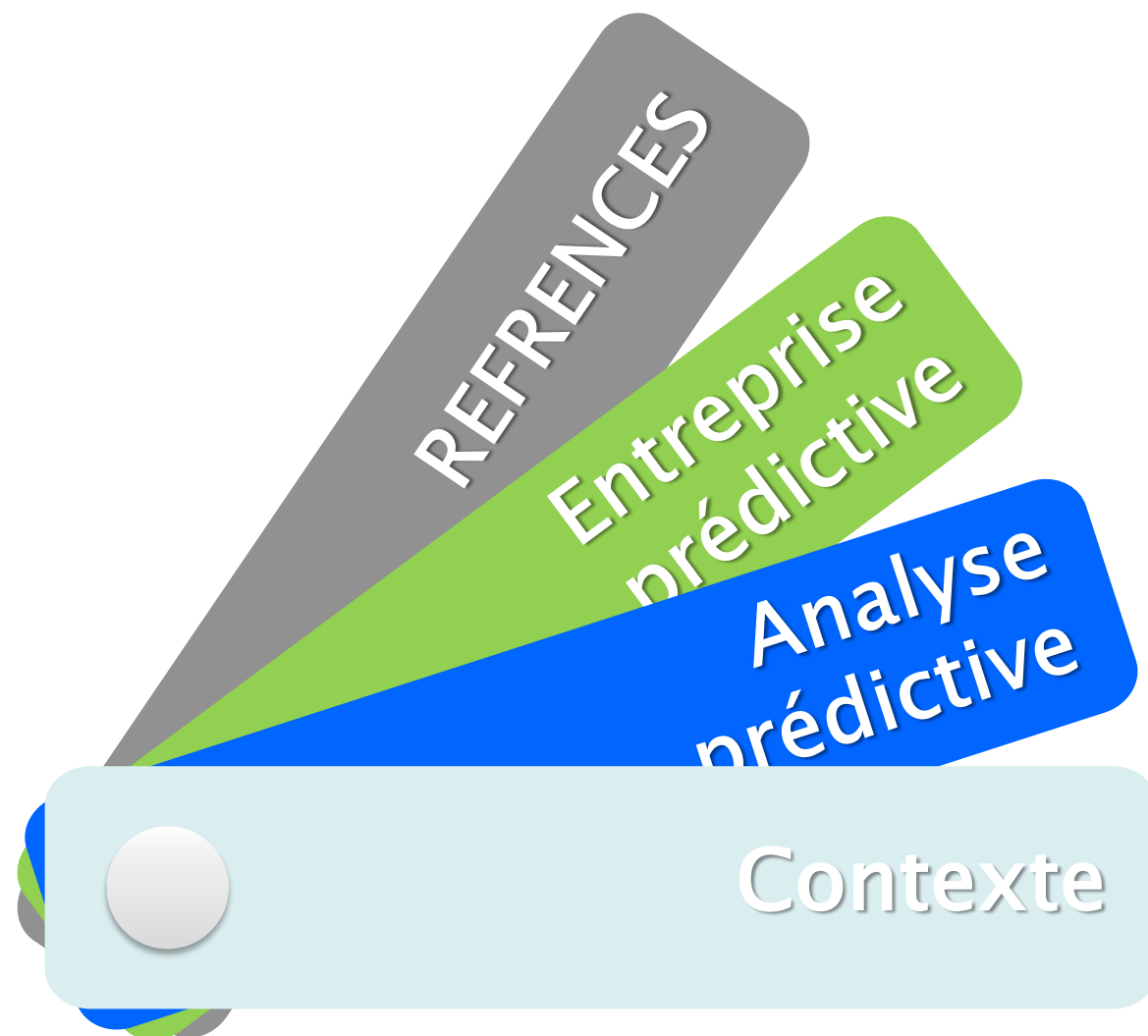
Mourad Bara

Architecte de solution prédictive

IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

Sommaire



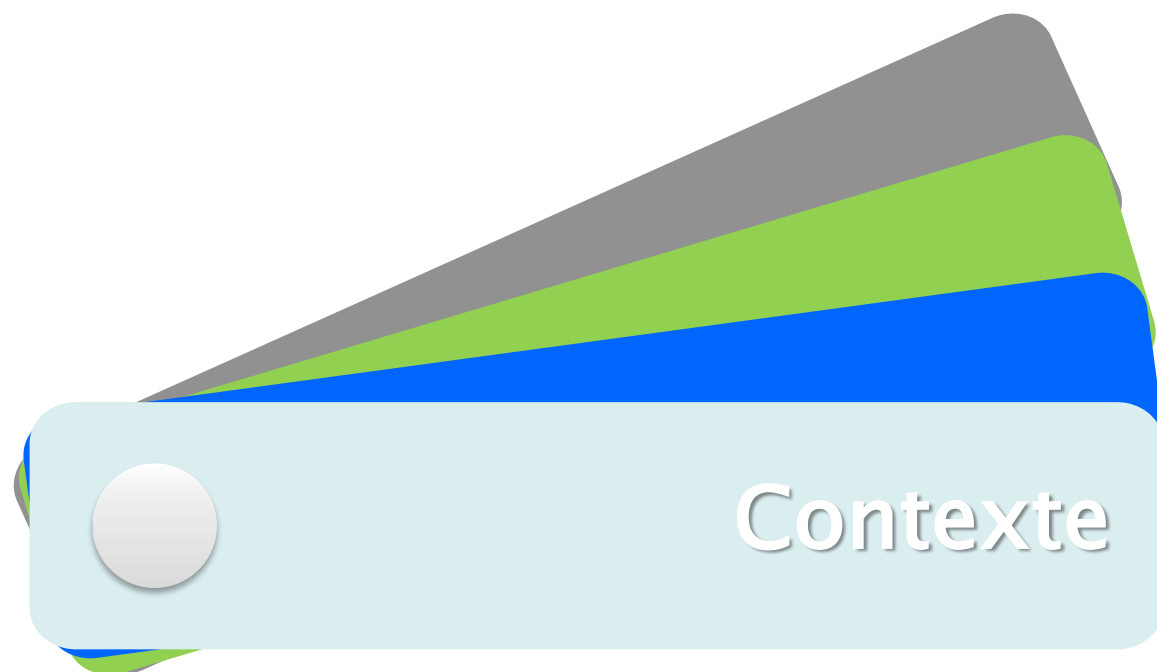
3



IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

Sommaire



IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

Un Marché difficile

DUR D'ÊTRE CONSOMMATEUR!



Evolution of moments of contact

LE CONSOMMATEUR EST INFIDELE ET CHASSEUR DES REMISES !



L'EXPLOSION DES POINTS DE CONTACTS CLIENTS



IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

L'analytique est l'une des réponses à cette situation

L'Analytique a évolué du statut d'initiative au statut d'impératif

Les sociétés les plus matures d'un point de vue analytique surpassent leurs concurrentes

Répondants ayant déclaré que l'analyse crée un avantage compétitif

2010



2011



57%
d'augmentation

Les organisations ayant obtenu un avantage concurrentiel avec l'analyse prédictive sont

x2,2

plus susceptibles de surpasser leurs concurrents d'un même secteur d'activité

Ratio de répondants ayant déclaré que l'analyse créait un avantage concurrentiel par rapport à ceux déclarant que le contraire et la probabilité que leur "organisation soit plus performante que celle de leurs concurrents". Ce ratio était de 2 pour 1 en 2010.

Source: The New Intelligent Enterprise, a joint MIT Sloan Management Review and IBM Institute of Business Value analytics research partnership. Copyright © Massachusetts Institute of Technology 2011

6

28, 29 et 30 août - IBM Client Center Paris



#solconnect13

IBM

IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

L'Analytique est à l'honneur à IBM

IBM is the Analytics Leader

IBM has invested

\$16
billion

in analytics
acquisitions since
2005.

IBM has the

world's
largest
math dept

in private industry.

IBM has more than:

10,000 technical professionals

9,000 consultants delivering
solutions

20,000 analytics engagements
since 2008

500 analytics-related patents every
year for the last two years

IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

Sommaire



Analyse
prédictive

IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

Les points clefs de l'entreprise prédictive

Analyser les données **clients pour** Améliorer la connaissance **du client**
afin d' :

- Améliorer **l'efficacité des interactions** avec le client :
 - Contacts directs avec les clients
 - Occasions marketing, nombreux canaux
- Améliorer **les objectifs métiers**
 - Maximiser la valeur du client
 - Acquérir de nouveaux clients
 - Vendre des produits plus profitablement
- Créer **des opportunités de revenus supplémentaires**

9

IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

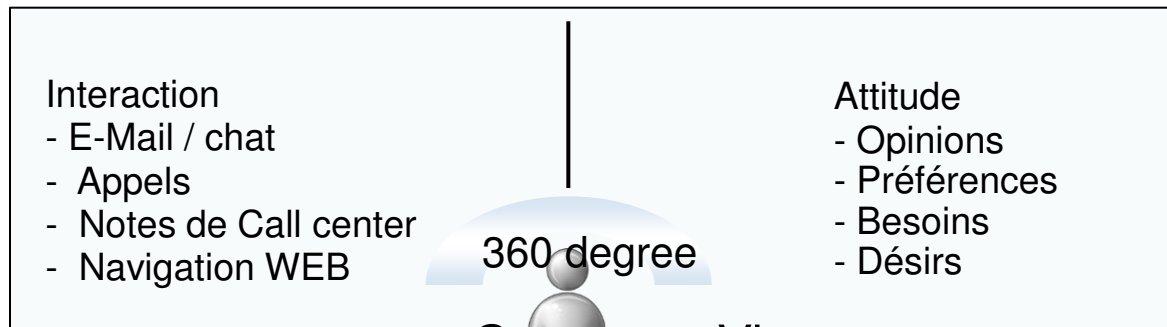
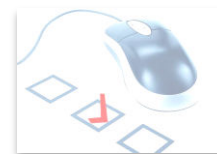
Analyse prédictive : utiliser TOUTES les données disponibles

WEB &
Réseaux
sociaux



Données non structurées

Sondages
enquêtes



CRM



Descriptive

- Attributs
- Caractéristiques
- Démographique

Comportemental

- Commandes
- Transactions
- Paiements
- Historique d'usage

Systèmes
transactionnels



Données structurées(traditionnelles)

- L'analyse prédictive est définie comme l'analyse des données historiques et actuelles disponibles sur le client afin de prévoir son comportement, préférences et besoins futurs
- L'analyse prédictive permet également d'analyser les causes d'un événement (eg. la durée de vie d'une machine, d'un outil, le risque de panne pour lancer une maintenance prédictive)

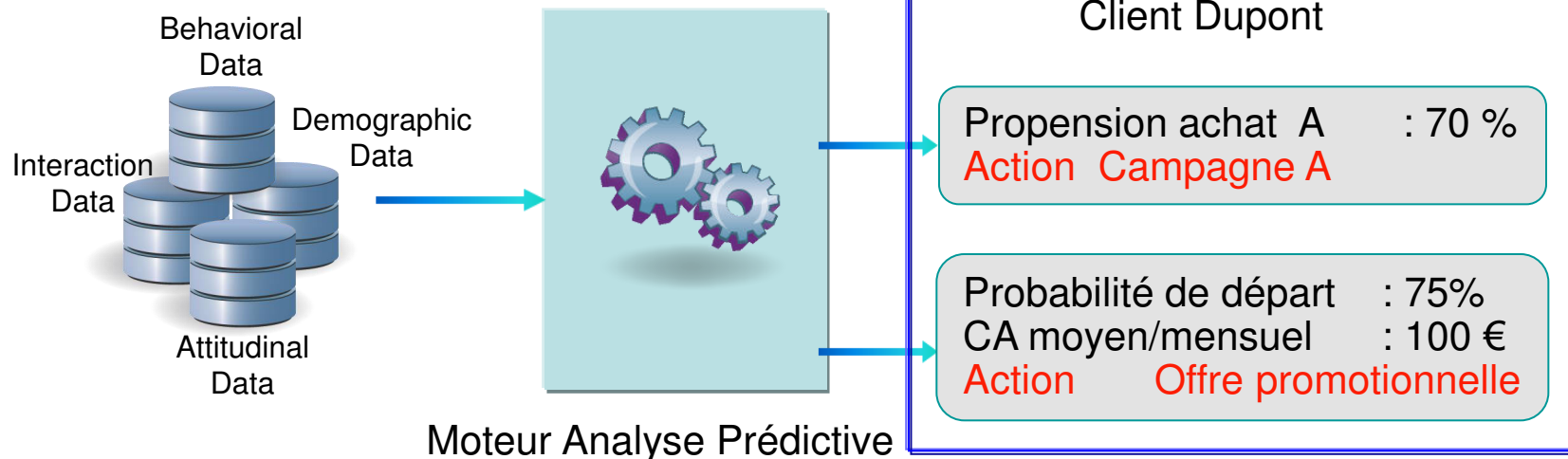
IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

Analyse prédictive : Améliorer les processus de l'entreprise

Comment améliore-t-on les processus de l'entreprise ?

Définir l'objectif du projet : identifier les processus qui sont insuffisamment performants et qui doivent être améliorés



L'analyse prédictive permet d'améliorer l'efficacité :

- du processus de vente
- de la politique de fidélité



IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

Analyse Prédicative : solutions couvrent tous les domaines et industries

3 piliers

Amélioration de
la relation client

Acquérir
Augmenter
Retenir

- Choix des prospects
- Up-sell/cross-sell
- Analyse panier marketing
- Prévention des départs
- Segmentation clientèle
- Gestion des intermédiaires

Efficacité
opérationnelle

Manager
Maintenir
Maximiser

- Maintenance prédictive
- Planning d'assortiments
- Management d'allocation
des ressources
-

Réduction des
risques et de la
Fraude

Suivre
Détecter
Contrôler

- Gestion des réclamations
- Evaluation du risque client
- Fraude à la carte de crédit
- Fraude interne
- Analyse schéma Fraude
- Cyber Sécurité

Solutions

Assurance



Banques



Industries



Gouvernement



Telco



Distribution



28, 29 et 30 août - IBM Client Center Paris



#solconnect13

IBM

IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

Remodeler le Cycle de vie de la valeur client

Des applications fondamentales pour modeler la marge de l'entreprise

Ciblage

Cross Selling

Up Selling

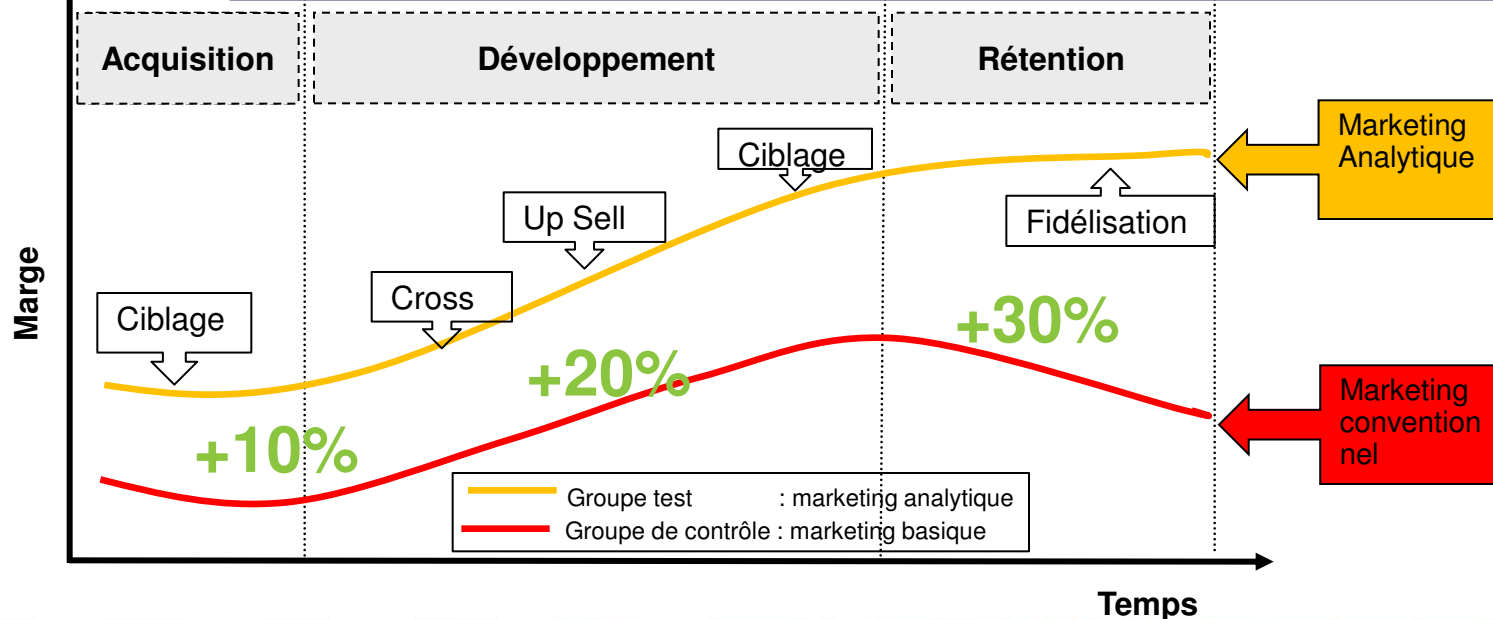
Fidélisation

Identifier le bon client pour le bon produit

Compléter le portefeuille client avec d'autres produits de l'entreprise

Vendre des produits à plus forte valeur ajoutée

Retenir les clients qui contribuent au résultat de l'entreprise



IBM SolutionsConnect 2013


L'IBM TechSoftware nouvelle génération

Sommaire



Entreprise
prédictive

28, 29 et 30 août - IBM Client Center Paris

 #solconnect13



IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération



Plate-forme SPSS d'analyse prédictive

Optimisation des interactions

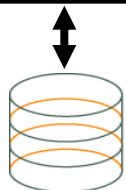
Créer, optimiser et exécuter des stratégies d'interactions :
la bonne action vers le bon client, au bon moment, sur le bon canal

↑
Modèles
prédictifs

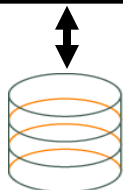
↓
Données
d'interaction

Analyse prédictive

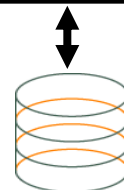
Prédire les attentes, préférences, risques de chaque client
Superviser les résultats



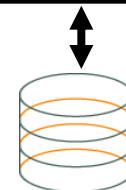
Données
marketing



Données
attitudinales



Données
du centre d'appel



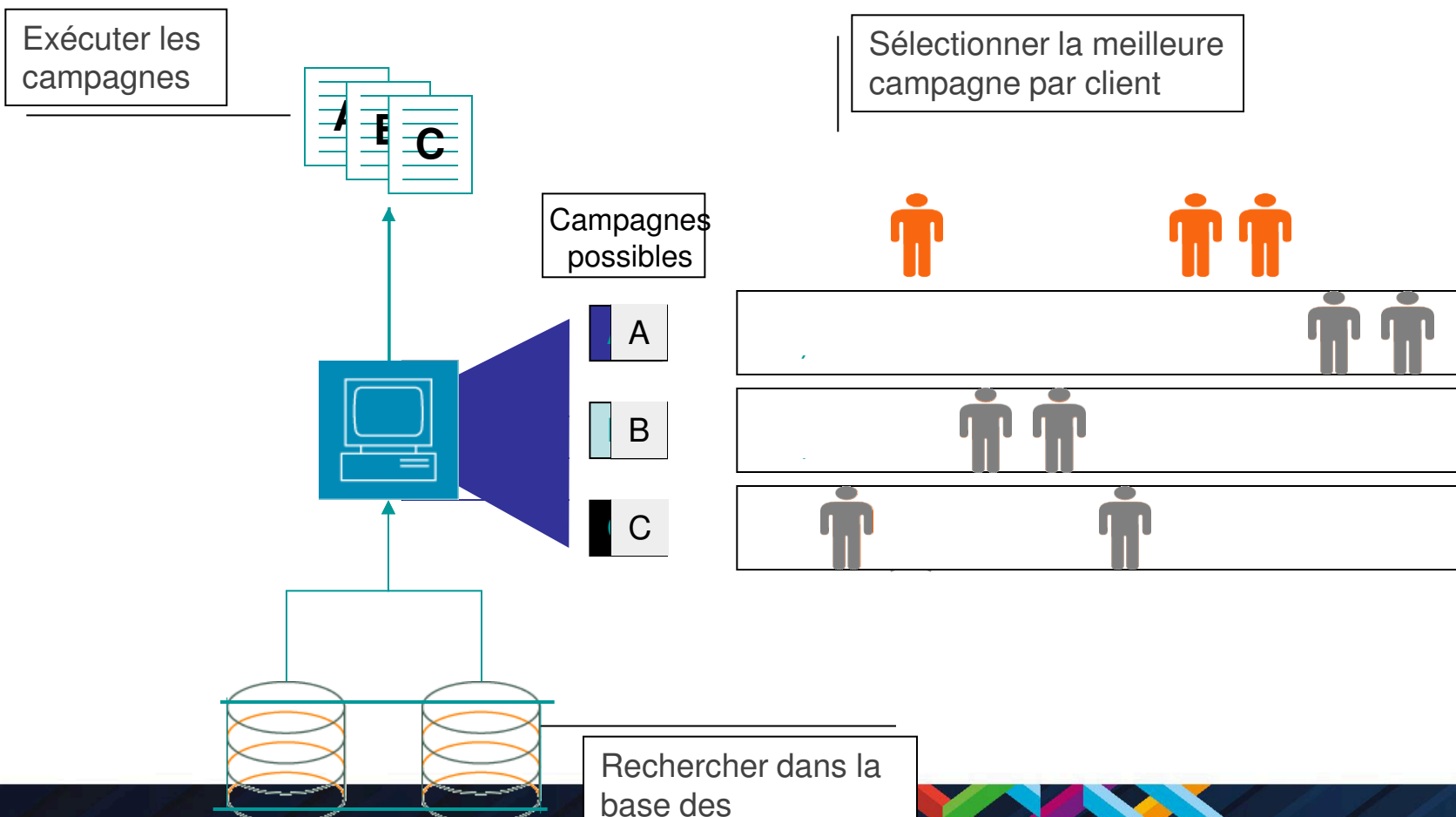
Données
transactionnelles

15

IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

Enterprise Prédictive : *Optimiser ses campagnes marketing ?*



28, 29 et 30 août - IBM Client Connect événements

 #solconnect13



IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

Entreprise Prédictive : *Ventes additionnelles et un centre d'appels*



Une entreprise d'assurance US

Solution components:

- IBM® SPSS Modeler
- IBM® SPSS C&DS



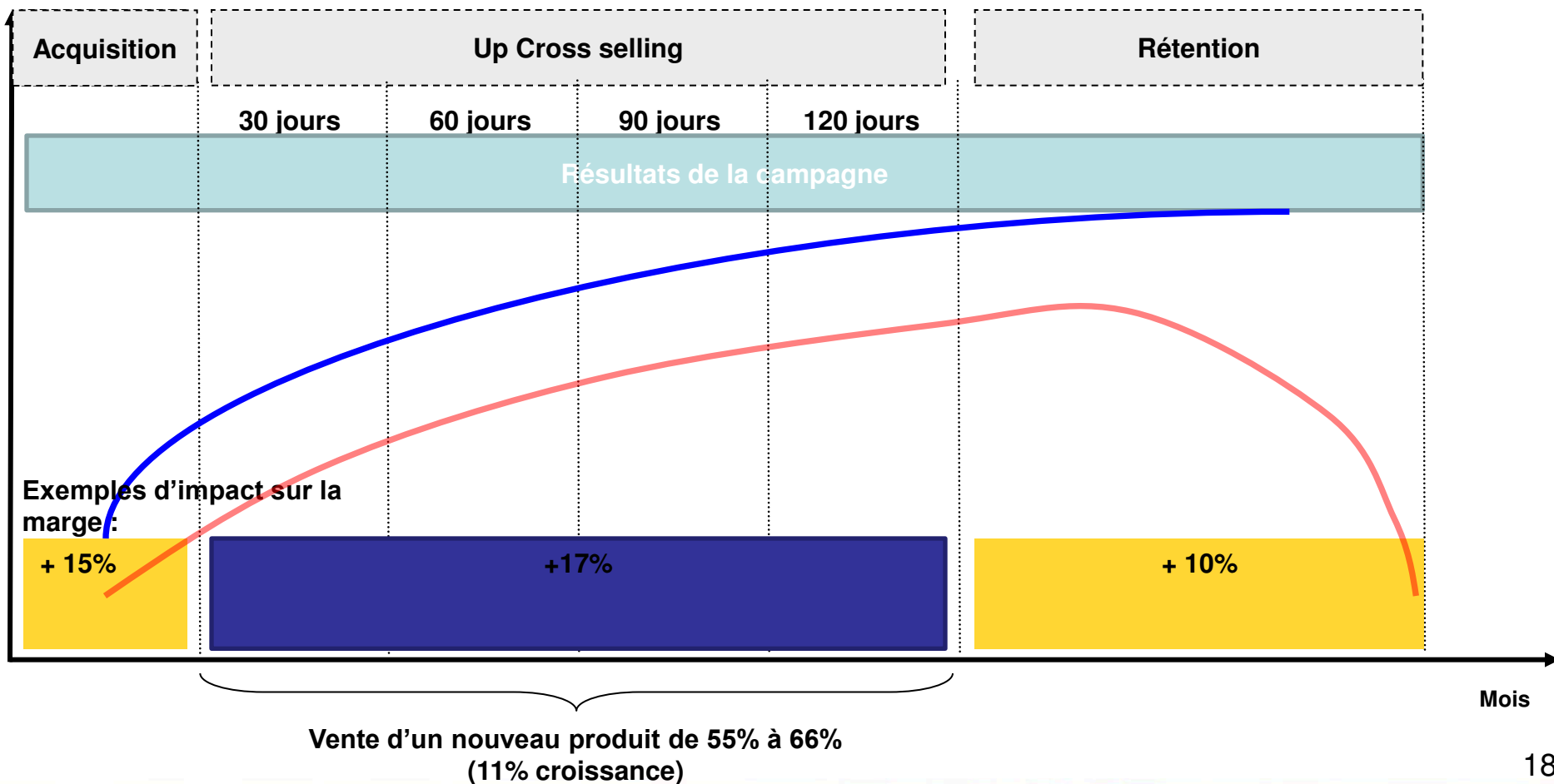
Potential Campaign	Business Rules	Margin	Response Probability	Expected Value
A	✗	---	---	--
B	✓	90	54%	49
C	✓	200	32%	64

Plus de 30M € de ventes additionnelles par le call center!

IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

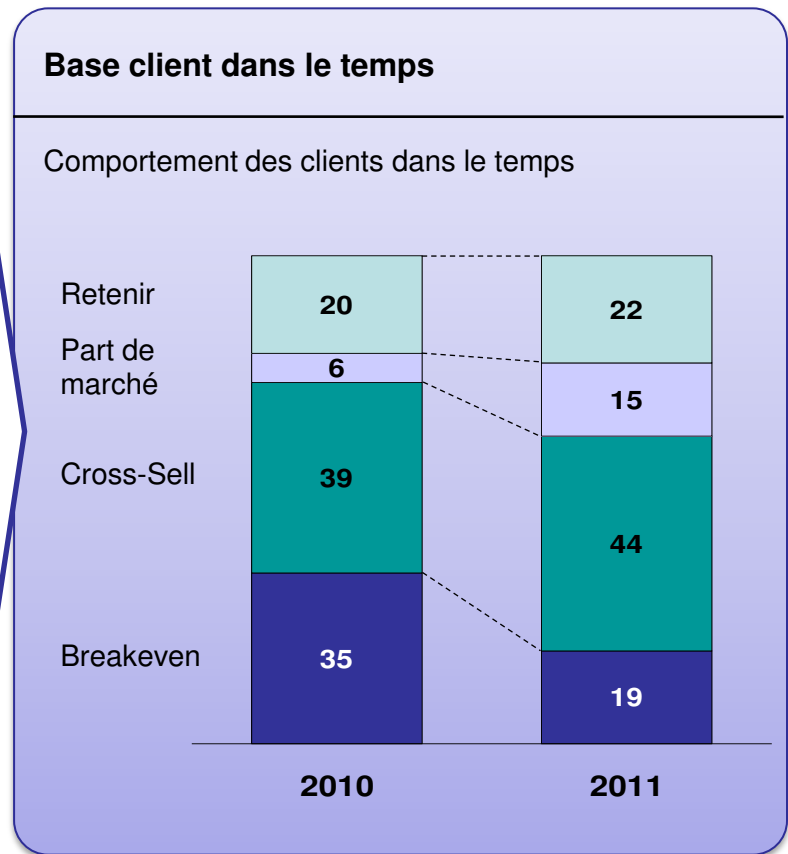
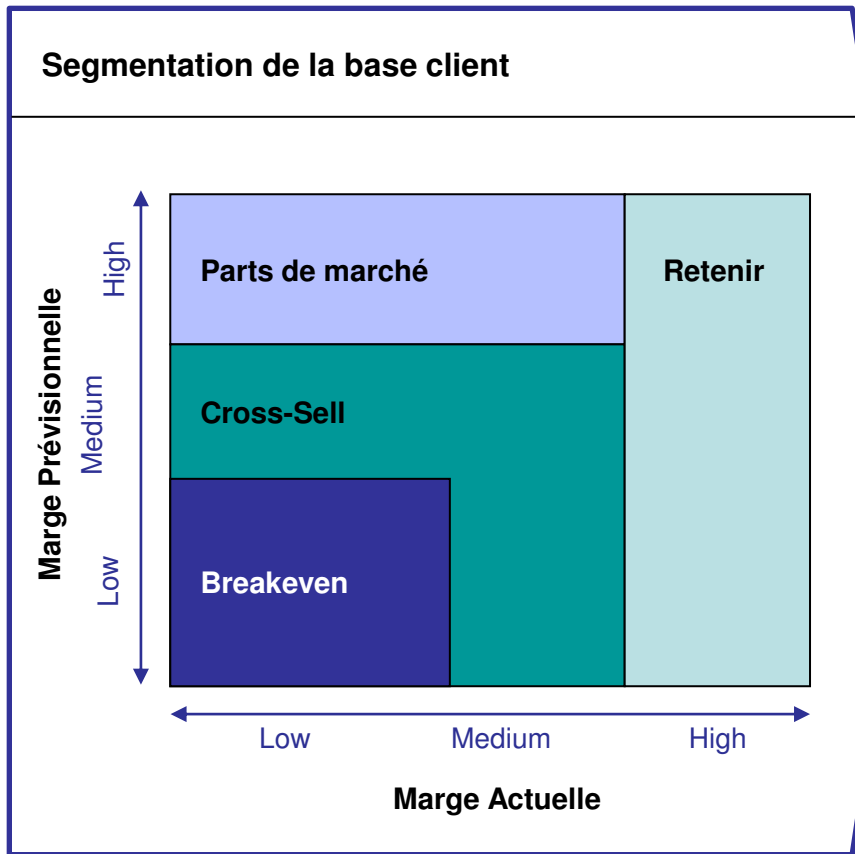
Machine pour le up selling et la cross selling
cycle de vie d'une campagne



IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

La valeur du portefeuille client a progressé ~ 65% en 1 an



IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

Sommaire



Références

28, 29 et 30 août - IBM Client Center Paris

 #solconnect13



IBM SolutionsConnect

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

Redcats



■ L'enjeu pour Redcats

- Fournir aux enseignes un outil commun et convivial d'analyse prédictive dans un environnement Big Data pour optimiser leurs stratégies marketing.

■ La solution

- Exploitation de la méga base de données clients à l'aide du logiciel IBM® SPSS® Modeler.

■ Les bénéfices

- Une plus grande réactivité dans les prises de décision et des actions marketing plus précises et mieux ciblées.
- Temps de traitement des données divisé par 10.
- Mise à disposition rapide de données stratégiques (achats, historique, satisfaction clients...) pour les transformer en informations utiles.
- Un outil partagé et convivial qui a vocation à être déployé à l'international.

https://www.ibm.com/smarterplanet/global/files/30271p_ibm_fiche_redcats_2.pdf

21

IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware n°1
Photobox

photobox.fr



Avec l'analyse prédictive, PhotoBox développe des campagnes marketing mieux ciblées, plus pertinentes et plus rentables, en un mot **plus intelligentes**.



En 2011, son chiffre d'affaire a augmenté de

22%

11%

soit 2 fois plus que la marché*



AVEC UNE **SATISFACTION**
CLIENT DE 94%. Données Future Source Consulting

■ L'enjeu pour Photobox

- Améliorer l'efficacité des actions marketing ainsi que la gestion de la politique d'investissement via les outils d'analyse prédictive.

■ La solution

- IBM® SPSS® Modeler

■ Les bénéfices

- Une campagne marketing plus intelligente.
- 16 % d'accroissement du nombre de nouveaux prospects ayant utilisé l'offre de bienvenue.
- Une augmentation de la fidélité clients.
- 14 % d'accroissement des ventes.

<http://www.ibm.com/midmarket/fr/fr/ref-photobox.html>

22



IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

Conforama

- **L'enjeu pour Conforama**

- Cibler les campagnes de marketing direct en fonction des comportements d'achats des clients pour améliorer leur rendement.

- **La solution**

- Exploitation de la base de données clients à l'aide du logiciel IBM® SPSS® Modeler.

- **Les bénéfices**

- Une transformation profonde de la stratégie marketing fondée, non plus sur une vision produit, mais sur la connaissance du client.
- De 4 grandes opérations marketing annuelles à plus de 100 campagnes personnalisées par an.
- Analyse fine des comportements d'achats et des interactions entre les clients et l'enseigne.
- Hausse de la rentabilité des campagnes marketing et de la satisfaction des clients. <ftp://public.dhe.ibm.com/common/ssi/ecm/fr/ytc03424frfr/YTC03424FRFR.PDF>

23



IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

Autres interventions SPSS SolutionsConnect 2013

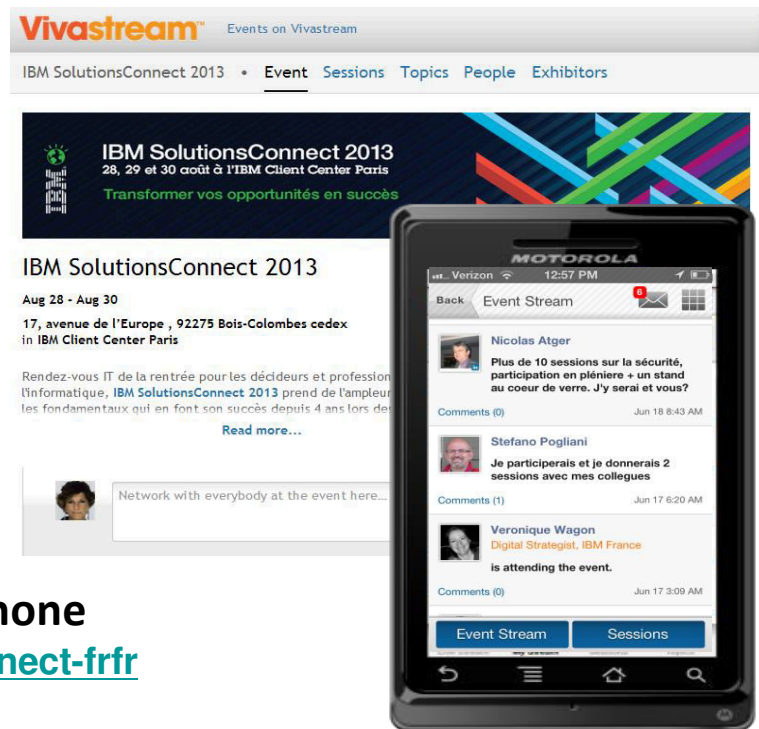
- **L'analyse prédictive avec IBM SPSS (SAN 06)**
Jeudi 29/8 16H00 – Salle Blaise Pascal
- **L'analyse des média sociaux avec IBM Social Media Analytics (SAN 07)**
Vendredi 30/8 08H45 – Salle Longchamp
- **Les logiciel IBM SPSS pour un Marketing plus intelligent (SAN 08)**
Vendredi 30/8 09H45 – Salle Louvre
- **La maintenance prédictive au service de l'industrie avec SPSS (SAN 09)**
Vendredi 30/08 10H45 – Salle Concorde
- **Présentation de la stratégie et des nouveautés Business Analytics (SAN 10P2)**
Vendredi 30/08 11H45 - Amphithéâtre René Descartes

IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

La plate-forme d'échange **Vivastream™**

- Développez votre réseau
- Découvrez les experts sur les sujets qui vous intéressent
- Echangez avec les speakers et les experts
- Regardez qui participent aux sessions pour lesquelles vous êtes inscrits
- Évaluez les sessions auxquelles vous êtes participez



Inscrivez-vous sur le web ou avec votre smartphone

<http://www.vivastream.com/events/ibmimt-solutionsconnect-frfr>



28, 29 et 30 août - IBM Client Center Paris

 #solconnect13



IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

Merci



28, 29 et 30 août - IBM Client Center Paris

 #solconnect13

