

Customer Intelligence : de la voix du client à la voie du succès

De l'information brute au renseignement sur le Client : 3 étapes vers la performance et le profit

De nombreuses bases de données de contacts sont mises à disposition des entreprises, qui par ailleurs disposent de leurs propres fichiers de prospects et clients. Le développement des outils de « marketing automation » permet désormais d'adresser un panel considérable de contacts.

Cependant, disposer de sources et de bases de données Client importantes ne suffit pas pour assurer une prise de décisions efficaces : quelle est la valeur générée par une campagne de Marketing Relationnel ? qui sont réellement nos clients ? quels sont leurs comportements d'achats ? sont-ils fidèles ? sont-ils satisfaits ?

Pour de trop nombreuses entreprises, toutes ces questions obtiennent des réponses différées et le plus souvent sous forme d'études ponctuelles ou de sondages.

Par ailleurs, les coûts engendrés par la gestion des données Client sont de plus en plus importants et peuvent même être démultipliés par l'importance de données non pertinentes ou insuffisamment qualifiées.

Enfin, le marché des solutions logicielles et des services fleurissent : datacleaning, datamining, SFA, marketing automation... Il est difficile de s'orienter dans cette multitude de concepts d'une part, et de mettre en oeuvre les solutions adaptées, d'autre part.

Fort de ses missions réalisées sur ce sujet, le cabinet Aldea propose des approches méthodologiques et opérationnelles, concrètes et pragmatiques, en partant de la sélection de la donnée, de son traitement en terme qualité puis enfin à la mise en oeuvre de systèmes d'information décisionnels.

Bien collecter le minimum de données utiles

Qualifier la nature des informations clients dont l'entreprise a vraiment besoin : se concentrer sur les données utiles et nécessaires au déroulement des processus à forte valeur ajoutée.

Transformer les données brutes en informations

Mesurer la pertinence des données client récoltées par l'entreprise : il est important de définir quelques indicateurs clés qui permettront à l'entreprise de savoir si sa connaissance du client est bonne tant en terme de quantité qu'en terme de qualité, et ce afin d'adapter sa stratégie de collecte, de recourir à d'éventuels enrichissements (achats de fichiers, normalisations...) et d'améliorer la performance de ses processus (campagnes, gestions de réclamations...).

Restituer des informations permettant de décider

Mettre en oeuvre le système d'information décisionnel qui sera utile et permettra d'éclairer les décideurs en temps réel :

- Analyser en temps réel les ventes en terme de profils des clients,
- Analyser quantitativement et qualitativement les contacts clients (Leads, réclamations...),
- Analyser les performances des processus de ventes,
- Analyser les performances des campagnes de marketing direct ou relationnel...

ALDEA vous accompagne dans vos projets sur ce domaine

→ ALDEA a développé au travers de ses missions pour plusieurs grands comptes un ensemble de compétences et d'outils répondant aux problématiques majeures de la Customer Intelligence et propose d'accompagner vos équipes dans la mise en oeuvre de ce type de projet. Les résultats sont tangibles et permettent d'apprécier l'apport de telles pratiques.

Des améliorations conjuguées d'organisation et de systèmes d'information sont très bénéfiques dès lors qu'elles intègrent une vision métier et une pertinence opérationnelle. La conduite du changement s'en trouve facilitée.



Des exemples de missions « Customer Intelligence » confiées au cabinet

- Mise en place d'un système d'information de gestion et d'analyse (relations, intérêt d'achat, loisirs, essais, etc.) sur les clients finaux pour la Direction Commerciale Europe d'un grand compte du secteur automobile.
- Mise en place d'un tableau de bord ayant pour objectif le suivi de l'évolution des bases de données client
- Etude qualité des données clients à l'aide d'une méthode d'autoévaluation conçue par Aldea.
- Définitions de plans de route de collecte et de traitement des données clients pour les filiales européennes d'un grand compte du secteur automobile.
- Construction d'un «kit» préparant la campagne de lancement de nouvelles offres produits.
- Pilotage de projet préparant la divulgation et l'appropriation du marketing relationnel défini par le Central pour les correspondants marketing locaux des filiales en Europe.
- Projet d'audit sur le système d'information client d'un grand compte du secteur Telecom.

Aldea Conseil en Organisation et Systèmes d'Information

Les consultants d'ALDEA interviennent sur l'ensemble des processus de gestion des entreprises et sur l'accompagnement de leur projets de systèmes d'information des entreprises, des études préalables à la mise en œuvre, et en particulier sur des missions d'étude d'architecture des systèmes d'information, d'assistance à la maîtrise d'ouvrage, de conduite du changement et de déploiement.

ALDEA intervient essentiellement :

- dans de grandes entreprises et organisations françaises et européennes,
- auprès des maîtrises d'ouvrages et des Directions métiers,
- et lors des projets informatiques et des projets d'organisation.

Les Domaines de compétences d'ALDEA :

- **Stratégie du Système d'Information / Etudes Amont** : Alignement stratégique du SI avec la stratégie d'entreprise, Schéma directeur des systèmes d'information, audit du système d'information existant et préconisations, audit de projet, sélection de progiciel ou de fournisseur, étude d'opportunité et recherche de solutions (enjeux, coûts, délais, gains, impacts, risques, retour sur investissement), accompagnement de réflexions sur les nouvelles technologies, Organisation et pilotage de la fonction SI (Tableaux de bord des coûts du SI,...)
- **Organisation et Processus** : Alignement des organisations sur la stratégie d'entreprise, Mise en place d'une approche processus globale et

transversale, mise en œuvre d'actions ponctuelles d'optimisation des organisations, déploiement de processus, mesure de l'adéquation des SI aux processus, organisation de la fonction informatique,...

- **Assistance à Maîtrise d'Ouvrage** : Accompagnement du pilotage des projets (suivi des enjeux, de la qualité, du budget...), mise en place de structures de pilotage, gestion des risques, expression de besoin, conception cahier des charges, validation de la conformité des réalisations du maître d'œuvre aux exigences métier, préparation de la mise en œuvre (prototypage, recette, mise en place pilote,...)
- **Conduite du changement / déploiement** : Etude d'impact de changements – systèmes d'information ou processus – sur les hommes et les organisations, définition de la stratégie d'accompagnement du changement, accompagnement de déploiements, ingénierie de formation, de communication,...