



Customer Intelligence

Intégré au Retail Hub de Pitney Bowes

Customer Intelligence for Retail

Développer des relations privilégiées

Obtenez une vue unifiée de vos clients

L'expérience que vous offrez à vos clients repose sur la qualité de vos données, leur volume, leur précision, leur accessibilité, leur protection, et la valeur que vous pouvez en extraire.

Les données clients proviennent de canaux multiples. Ceux-ci incluent les PDV en magasin, les programmes de fidélité, le e-commerce, les applications mobiles et les appels téléphoniques. Sans une vue cohérente et unifiée de vos clients sur les différents canaux de vente, vous ne parviendrez pas à leur offrir le service fiable et personnalisé qu'ils attendent.

La solution Retail Customer Intelligence de Pitney Bowes vous permet de nettoyer, d'enrichir, de connecter, d'analyser et de visualiser vos données. Vous bénéficiez ainsi d'informations moins redondantes et plus précises, comme des adresses valides. Par la suite, vous pouvez utiliser ces données pour améliorer l'efficacité de vos opérations.

Une fois que vous avez défini avec plus de précision votre client idéal, vous pouvez adopter une approche stratégique pour segmenter vos données. Une approche qui servirait de point de départ pour une analyse plus approfondie comme la création d'audiences similaires (look-alike). La solution Customer Intelligence de Pitney Bowes analyse les enregistrements pour générer des insights que vous pouvez utiliser pour interagir avec vos clients ou planifier des actions futures. Présentées sous forme de cartes, de rapports et de tableaux de bord, vos données prennent vie.

La solution Retail Customer Intelligence de Pitney Bowes vous permet de nettoyer, d'enrichir, de connecter, d'analyser et de visualiser vos données.

Moins de redondance.
Plus de pertinence.



Nettoyer

Grâce à nos outils de pointe, vous pouvez faire correspondre toutes vos informations clients, les fusionner, les harmoniser et les normaliser. Fini les adresses erronées, les variantes de noms et les doublons. Vos informations clients sont plus précises que jamais.



Enrichir

Nous vous proposons des centaines de jeux de données pour enrichir vos informations : données démographiques, limites administratives, temps de conduite, fréquentation des points de vente et analyse des risques ou de la fraude... Tout ce dont vous avez besoin pour obtenir de nouveaux insights.



Connecter

Connectez les données à l'aide d'une base de données « graphe » : une nouvelle approche d'organisation des données clients, rapide à interroger, agile et flexible pour accompagner la croissance de votre activité. Cette approche vous permet également de détecter les relations inconnues. Vous pouvez, par exemple, savoir quels clients réalisent des achats au même endroit, quels clients vivent sous le même toit et quels réseaux sociaux ils utilisent. Grâce à notre technologie graphe, vous pouvez rapidement interroger et explorer les données afin d'optimiser vos opérations.



Analyser

Grâce à l'apprentissage automatique et à la science des données, il vous est possible d'analyser d'énormes volumes de données. Vous pouvez ainsi prendre des décisions éclairées sur la façon de segmenter vos clients, d'augmenter la valeur à vie du client et de recommander des offres ou produits.



Visualiser

Avec Retail Analytics de Pitney Bowes, vous découvrez vos données sous un nouveau jour. Vous pouvez ainsi identifier des clients similaires et déterminer dans quelle mesure l'endroit et le moment affectent les préférences des clients. Pour plus d'informations sur Retail Analytics, **consultez notre site Web : pitneybowes.com/fr**.

Des interfaces pour chaque discipline

Les différentes équipes de votre entreprise peuvent utiliser la solution Customer Intelligence de Pitney Bowes de la manière la plus adaptée à leurs besoins. Les spécialistes en intégration de données peuvent, par exemple, intégrer la gestion des données et la validation des adresses en temps réel dans vos processus actuels. Vos équipes d'analyse peuvent traiter des données par lots ou en temps réel. Le responsable de l'organisation des données (ou data steward) peut utiliser notre portail pour détecter les problèmes et corriger les données. Les spécialistes du marketing peuvent, de leur côté, établir des modèles prédictifs pour bénéficier d'une segmentation de la clientèle plus précise et pertinente.



Une réussite basée sur la connaissance

En associant vos données aux nôtres, et en les contextualisant, vous pouvez développer votre compréhension. Lorsque vous comprenez le comportement de vos clients, ce qu'ils aiment, où ils vont (et comment), ce dont ils ont besoin (et quand), et ce qui les relie les uns aux autres, vous pouvez :



Rester pertinent

Grâce à une connaissance approfondie des besoins et attentes de vos clients, vous pouvez proposer les offres adéquates au moment opportun, tout en prenant en compte les préférences, l'heure et l'emplacement.

Obtenir rapidement des insights

Rapide à déployer, notre solution d'intelligence client vous permet de générer rapidement de la valeur. Une approche progressive vous permet d'accéder aux services qui répondent à vos besoins au moment approprié.



Regarder vers l'avenir

Lorsque vos besoins se complexifient, l'analyse prédictive, disponible sur la même plate-forme, vous fournit les données nécessaires pour prendre des décisions éclairées.



Établir un plan d'action

Grâce à la visualisation des données, vous pouvez mettre en évidence des tendances qu'il vous serait impossible d'identifier sur une feuille de calcul. Ainsi, il vous est plus facile de justifier un plan d'action dans l'entreprise.

Accroître l'efficacité

Grâce à une meilleure compréhension de vos données et de vos clients, vous pouvez améliorer la prise de décision dans des domaines clés, comme changer les concepts de vos magasins, réduire les efforts de marketing infructueux et cibler vos offres pour plus de réussite.

Identifier des relations. Déceler des opportunités.

Nous vous aidons à connecter les données au sein de votre entreprise afin d'offrir à vos clients une expérience optimale.

1

Nous apportons encore plus de précision aux données de votre CRM, de vos PDV et applications, à vos données mobiles et bien plus encore.



2

Nous intégrons des données de localisation clés et les utilisons pour identifier des tendances comportementales, comme les temps de trajet moyens.



3

Avec l'analyse des données, vous pouvez détecter de nouvelles relations et opportunités de proposer des services d'excellence à vos clients.



Fonctionnalités clés de Customer Intelligence

- Nettoyer, connecter, enrichir et analyser les données à la demande ou dans le cadre d'un processus régulier
- Connecter des données cloisonnées
- Enrichir des données de base à l'aide de données démographiques ou météorologiques en temps réel
- Utiliser l'analyse prédictive pour obtenir des informations cruciales pour l'entreprise
- Visualiser les relations à l'aide de cartes et de graphiques
- Intégrer des informations clients pour accroître l'efficacité du marketing

Découvrir la Knowledge Fabric

Grâce à nos technologies et notre expertise, nous dévoilons les relations qui existent entre les individus, les lieux et les objets. Avec la Knowledge Fabric (ou maillage de connaissances), nous vous aidons à développer des relations clients pérennes et profitables, achat après achat.

Vous voulez voir la solution Customer Intelligence en action ? Contactez-nous dès aujourd'hui pour vous entretenir avec un expert.

Pour plus d'informations, veuillez consulter notre site Web : pitneybowes.com/fr

France
0 825 850 825 (0,15 € TTC/min)
info.pbsfrance@pb.com

Europe/Royaume-Uni
08444 992 992
pbsoftware.emea@pb.com

Canada
800 268 3282
pbsoftware.canada.sales@pb.com

Australie/Asie-Pacifique
+61 2 9475 3500
pb.apac@pb.com



Pitney Bowes, le logo de l'entreprise, StreetPro®, MapInfo® et MapInfo® Pro sont des marques commerciales de Pitney Bowes Inc. ou d'une de ses filiales. Toutes les autres marques commerciales appartiennent à leurs propriétaires respectifs.
© 2018 Pitney Bowes Inc. Tous droits réservés.

18-SWS-07374_FR

