



Customer Insights

Restez proches de vos clients grâce
aux données en temps réel

Dans le contexte concurrentiel dans lequel nous vivons, les clients souhaitent des produits et une expérience de qualité, lorsqu'ils interagissent avec votre entreprise. Les données et les informations clients vous permettent de dépasser leurs attentes.



Qu'est-ce que Customer Insights ?

Ce sont des informations qui doivent être facilement accessibles aux membres de votre équipe lorsqu'ils interagissent avec le client. Il est essentiel de leur donner un aperçu global du profil client pour leur permettre d'avoir une relation personnalisée et significative. Une expérience cohérente et de qualité est impérative à travers tous les canaux : en face à face, par e-mail, en ligne, sur les réseaux sociaux et par téléphone.

Données contextuelles

- Créer un profil client unique pour une utilisation intégrée et contextuelle
- Connecter les données des clients avec Microsoft Power BI pour personnaliser les tableaux de bord et les rapports
- Créer des applications personnalisées avec des données clients intégrées en utilisant Microsoft PowerApps
- S'engager avec les clients de manière proactive

Données complètes

- Créer une vue à 360 degrés en ingérant facilement et méthodiquement toutes les données client (profil, transactions, données comportementales)
- Utiliser des données stratégiques et propriétaires, des modèles d'Intelligence Artificielle et de Machine Learning prêts à l'emploi, pour enrichir les profils

Données stratégiques

- Déterminer des stratégies et mener des actions tout au long du parcours client
- Utiliser des modèles de démarrage rapide pour identifier le churn et les actions à prendre
- Identifier de nouveaux segments grâce aux recommandations fondées sur l'IA
- Favoriser l'acquisition, la conversion et la fidélisation des clients
- Activer les flux de travail basés sur les clients

Passer à l'action

L'amélioration de l'expérience client a des effets positifs réels. En utilisant les bons outils pour mieux comprendre vos clients, vous tirez profit de vos données sur l'ensemble de la chaîne de valeur. Ces données pourront vous aider dans vos décisions stratégiques et tactiques, afin d'améliorer vos relations avec vos clients et de générer des résultats significatifs et quantifiables. Permettez à votre entreprise de passer d'une approche réactive à une approche proactive, adaptée et personnalisée.

Nos points forts

Notre équipe d'experts possède une connaissance approfondie des interactions et parcours clients. Nous supportons des clients partout dans le monde, effectuons des implémentations rapides et proposons des solutions de bout en bout qui permettent d'obtenir des résultats positifs.

Plateforme de données clients

La plateforme offre des données unifiées issues de sources multiples et les met à disposition en libre-service sur Microsoft Azure. Grâce à cette plateforme, vous pouvez offrir une expérience client exceptionnelle à grande échelle, tout en respectant la confidentialité et la réglementation.

Analyses de données

Utilisez l'analyse pour obtenir des informations exploitables sur les comportements des clients et actualiser et compléter leurs profils en permanence. Ces données deviennent l'élément déterminant dans la personnalisation de l'expérience clients permettant ainsi de les fidéliser. Une bonne utilisation des informations en temps réel sur les clients vous permettra de générer des taux de conversion plus élevés pour vos campagnes, d'encourager l'augmentation des dépenses et d'obtenir des informations précieuses pour la conception de nouveaux produits et la planification des stocks.

Appropriation des données

Élément clé pour obtenir des informations intelligentes, approprier les données vous permet de récupérer des données transactionnelles provenant de différentes sources et de reproduire les comportements des clients. Des données externes supplémentaires combinées à des données transactionnelles peuvent permettre de mieux comprendre les comportements d'achat, le regroupement et la segmentation. Par exemple, l'exploitation des données concernant les cartes de crédit, vous permet d'avoir une vision plus précise de votre part de marché.

Tendances

- ✓ Des secteurs comme le commerce et les services financiers, considèrent désormais que l'interaction client et l'engagement personnalisé sont essentiels à la croissance et à la fidélisation.
- ✓ Les silos opérationnels de l'interaction clients doivent être démantelés et intégrés.
- ✓ Les équipes de vente et de marketing doivent avoir une vision globale du parcours client.
- ✓ Les recommandations fondées sur l'Intelligence Artificielle et le Machine Learning dépendent de la capacité à identifier le client à travers plusieurs applications.
- ✓ Les sources de données externes (ou sources de données tierces) sont des points de données essentiels à intégrer dans vos profils clients.



La problématique Business

«Je dois mieux comprendre mes clients existants et innover avec des processus intelligents pour acquérir de nouveaux clients et créer de nouvelles opportunités».

4-8%

de croissance supplémentaire pour les entreprises qui excellent dans l'expérience client

4-5 Jours

nécessaires pour fournir une évaluation et prouver la valeur de Customer Insights

85%

des entreprises qui utilisent Customer Insights obtiennent de meilleurs résultats que leurs pairs en terme de ventes

Les Avantages



Modèle répliquable

Attirez des clients réguliers, qui consomment plus, ce qui vous permet d'augmenter votre part de marché.



Ciblage les clients

Adaptez les offres aux clients les plus susceptibles d'acheter.



Planification de l'inventaire

Améliorer la planification des inventaires pour optimiser les stocks et les démarques.



Taux de conversion

Générer des taux de conversion plus élevés sur les campagnes.



Contrôle des stocks

Réaliser un contrôle des stocks plus efficace pour les offres promotionnelles avec des données de meilleure qualité.



Augmentation des ventes

Améliorer les recettes globales et le profit grâce à l'augmentation des dépenses des clients.



Website



LinkedIn



infos@hitachisolutions.com



Hitachi Solutions