

Customer Data Hub : la solution MDM d'Uniserv

Agir à l'échelle mondiale et entretenir des relations étroites avec la clientèle par le biais de tous les canaux est un défi majeur pour un grand nombre d'entreprises. Sur un marché hautement dynamique et de plus en plus compétitif, la communication ciblée et la fidélisation de la clientèle constituent un avantage concurrentiel décisif. Bien que disponibles, les informations pertinentes sont souvent réparties sur toute l'entreprise dans des systèmes informatiques hétérogènes : les données clients sont donc fragmentées. Pour accéder à toutes les informations relatives à un client, il faut rechercher des données aux multiples formats dans tous les systèmes ou les intégrer à des coûts énormes. Ce processus est inefficace, notamment quand il s'agit de tâches critiques dans le temps. Les silos de données empêchent l'établissement d'une vue à 360° du client, tandis que l'incohérence des données

altère le profil du client. Résultat : la qualité insuffisante du service d'assistance entraîne l'insatisfaction de la clientèle, le potentiel de ventes additionnelles et croisées reste inexploité et les exigences en matière de conformité ne peuvent plus être respectées.

La solution réside dans la mise en place d'un registre central regroupant des données clients exactes issues de tous les canaux et les unités organisationnelles. Customer Data Hub vous permet d'obtenir des données de base cohérentes, actuelles et disponibles en permanence. Souple et avantageuse, notre solution MDM vous aide à fournir des données de base actuelles et fiables à l'échelle de toute l'entreprise. Avec Customer Data Hub, vos processus opérationnels et analytiques disposeront des données partenaires appropriées. Votre succès commercial est ainsi assuré !

PRESTATIONS

Customer Data Hub vous permet d'extraire et de consolider les données de base issues d'une multitude de sources de données. Les outils de qualité des données offerts par Uniserv assurent le nettoyage, la structuration et la mise à jour des données provenant des différentes sources avant de les intégrer dans Customer Data Hub. Les mécanismes de qualité des données entrent ainsi en action dès le moment de la saisie. La cohérence des données clients est assurée dans l'ensemble des sources de données. Les données externes acquises ou livrées par des fournisseurs tiers peuvent également être importées de manière simple et fiable.

Grâce à la résolution d'identité, vous évitez les redondances lors de la conservation des données et déterminez l'identité de vos clients de manière univoque, et ce, à l'échelle de tous les processus et les systèmes. Les données optimisées peuvent être regroupées pour mettre en place un « Golden

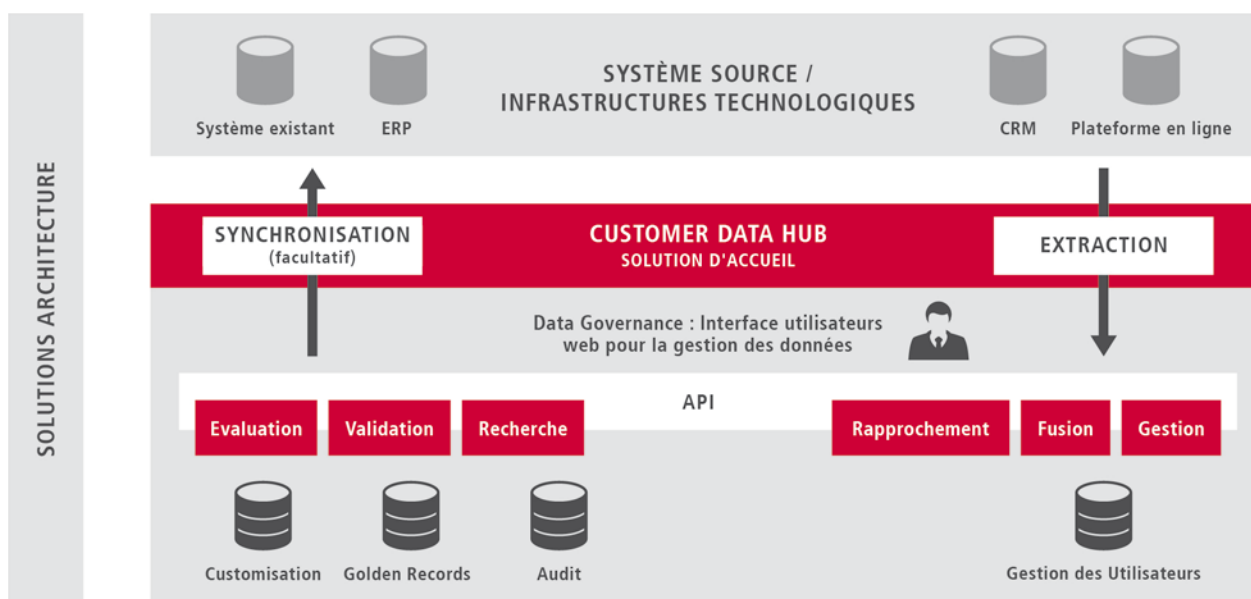
Record » ou une « version unique de la vérité » (Spot). Des ensembles de règles individuels permettent de traiter et d'enrichir l'enregistrement principal de manière entièrement automatique. Si nécessaire, il est également possible de synchroniser le « Golden Record » avec les enregistrements des systèmes sources.

Dans le cadre de la gouvernance des données, des interfaces de gestion Web vous aident à définir et à administrer les règles, les directives, les workflows et les processus correspondants. Vous pouvez, par exemple, fusionner des enregistrements de base, ramener les données à leur état initial, représenter les relations et les hiérarchies existantes et repérer toutes les modifications apportées aux données de base. La qualité de données atteinte est assurée sur le long terme. L'affectation de droits aux utilisateurs permet,

entre autres, de gérer les accès en lecture et en écriture. La cohérence des données de base de la clientèle offre les conditions idéales pour une gestion performante dans le cadre de vos initiatives de gouvernance des données.

La solution MDM d'Uniserv dispense l'utilisateur des tâches fastidieuses de programmation et d'adaptation, ainsi que des opérations contraignantes de maintenance logicielle. Le déploiement ne requiert aucun projet complexe d'intégration ni modification des modèles de données existants.

Basée sur le principe d'intégration allégée, la démarche appliquée permet d'obtenir rapidement des résultats exploitables au niveau opérationnel et d'intégrer progressivement d'autres domaines de données clients dans la solution MDM. Il en résulte une réduction des coûts, une souplesse optimale du projet et une maîtrise rigoureuse des risques. L'implémentation rapide de la solution MDM, la haute évolutivité et la gestion ciblée des données vous apportent une valeur ajoutée concrète dès les premiers mois. Le ROI est rapidement visible.



AVANTAGES

- ▶ Vision globale des clients : qualité de processus optimisée grâce à des données de base fiables et consolidées à l'échelle de tous les domaines fonctionnels, applications et bases de données.
- ▶ Solution souple et avantageuse : implémentation rapide reposant sur une approche ciblée et des méthodes standardisées
- ▶ Concept de qualité de données fiable et global ; soutien de la gouvernance des données au sein de l'entreprise
- ▶ Augmentation du chiffre d'affaires grâce au perfectionnement du potentiel de ventes croisées et additionnelles, à la fidélisation optimisée de la clientèle et à la communication ciblée
- ▶ ROI rapide
- ▶ Amélioration de la productivité des collaborateurs
- ▶ Respect des directives nationales et internationales : compliance, KYC, reporting