

# Gestion des données client dans le secteur du E-Commerce



## PROBLÈMES À RÉSOUDRE

- **Faire face à la forte concurrence** : les attentes des clients en termes de choix, de transparence des prix et de conseils personnalisés sont très hautes
- **Construire une relation client durable** : une bonne communication ainsi qu'un service client rapide et compétent sont des avantages qui vous mènent au succès
- **Suivre les tendances en vente multicanaux, omni-canaux et le cross-canal** : il faut comparer en permanence et en temps réel les données en ligne et hors ligne provenant des divers canaux et sources pour pouvoir utiliser les données gagnées et générer plus de chiffre d'affaire
- **Ne pas avoir confiance en ses données** : des données de référence clients non validées entraînent une vision floue des données client et le potentiel de Up- and cross-selling est inutilisé
- **Respecter la conformité** : comparer ses données aux listes noires est indispensable pour éviter la fraude

## AVANTAGES CLÉS

- Avoir une gestion des données client efficace grâce aux données de référence propres et validées, afin de mieux pouvoir les analyser
- Permettre une livraison de la marchandise optimale, un paiement rapide, des chiffres d'affaires planifiables et des clients satisfaits grâce aux données actualisées et correctes dès leur saisie
- Enrichir les données facilement et rapidement pour que les campagnes marketing soient optimisées et mènent à une approche client plus ciblée, même à travers les différents canaux
- Reconnaître et utiliser les potentiels de Up- and Cross-selling à travers les différents canaux de ventes, et conseiller au mieux les clients tout au long de leur parcours client
- Minimiser les défauts de paiement frauduleux grâce à la comparaison permanente aux listes noires

## SOLUTION

La base fondamentale pour un commerce en ligne couronné de succès est la vision unique du client, et cela à travers tous les canaux et systèmes. La solution d'Uniserv et ComSol vous offre une plate-forme homogène, à travers laquelle les données sont consolidées, validées et permettent la constitution de « Golden Records » en tant que « Single Point of Truth ». Les informations supplémentaires provenant du Golden Record sont réintégrées dans votre système ERP et actualisent

les données client existantes. Avec le Golden Record vous avez des données de référence clients uniques et consolidées, qui rassemblent et résument en un endroit toutes les informations, sources et autres informations supplémentaires. Le Golden Record vous fournit une base de travail précieuse pour vos analyses, évaluations, et actions marketing.

## A PROPOS D'UNISERV

Uniserv est l'expert européen en matière de gestion des données client. Sa solution de gestion des données de référence clients, Smart Customer MDM, allie qualité et intégration des données au sein d'une approche globale. Les données client sont au cœur des initiatives relatives à la qualité, la migration, le stockage, ainsi que la gestion des données de référence (MDM), notamment dans les domaines suivants : CRM, marketing direct et data marketing, applications d'intégration des données client (CDI) et de gestion des données de référence (MDM) ou encore Business Intelligence. Avec plusieurs milliers d'installations dans le monde,

Uniserv répond au besoin d'une solution globale pour toutes les données client et de l'entreprise, tout au long de leur cycle de vie. Employant plus de 130 collaborateurs au siège d'Uniserv à Pforzheim, en Allemagne, ainsi que dans ses filiales de Paris, en France, et d'Amsterdam, aux Pays-Bas, la société compte parmi ses clients de nombreuses entreprises internationales prestigieuses, issues de divers secteurs, telles qu'Allianz, Deutsche Bank, eBay, EDEKA, E.ON, France Telecom, Lufthansa, OTTO, Siemens, Time Warner ainsi que TUI et Volkswagen.

## A PROPOS DE COMSOL

En tant que SSII SAP et partenaire conseillé certifié, ComSol AG Commercial Solutions offre des services conseils et des solutions innovantes autour des défis du multicanal et du Big Data dans les secteurs du commerce et de l'industrie de grande consommation. Le portefeuille produits ComSol propose également une gestion des applications SAP selon les besoins et des formations.

La solution tout-en-un pré-configurée et certifiée SAP cs-Multichannel+ intègre et interconnecte tous les canaux de communication et de vente sur toutes les phases d'achat. Les

avantages sont l'intégration hybride, les interfaces les plus modernes au moyen de Fiori de SAP ainsi qu'une vision à 360 °des clients en temps réel sous l'utilisation de la technologie In-Memory avec HANA et CAR de SAP.

Plus de 70 salariés travaillent au siège principal Frechen / Cologne et au bureau de Hambourg ComSol. Les entreprises comme Gries Deco (DEPOT), HSE 24, Intersport, Lekkerland, MHK, REWE, SAGAFLOR, EPARGNE l'Autriche, Télécom, vin le loup et WMF font confiance et misent sur les compétences de secteurs et de processus de ComSol AG Commercial Solutions.