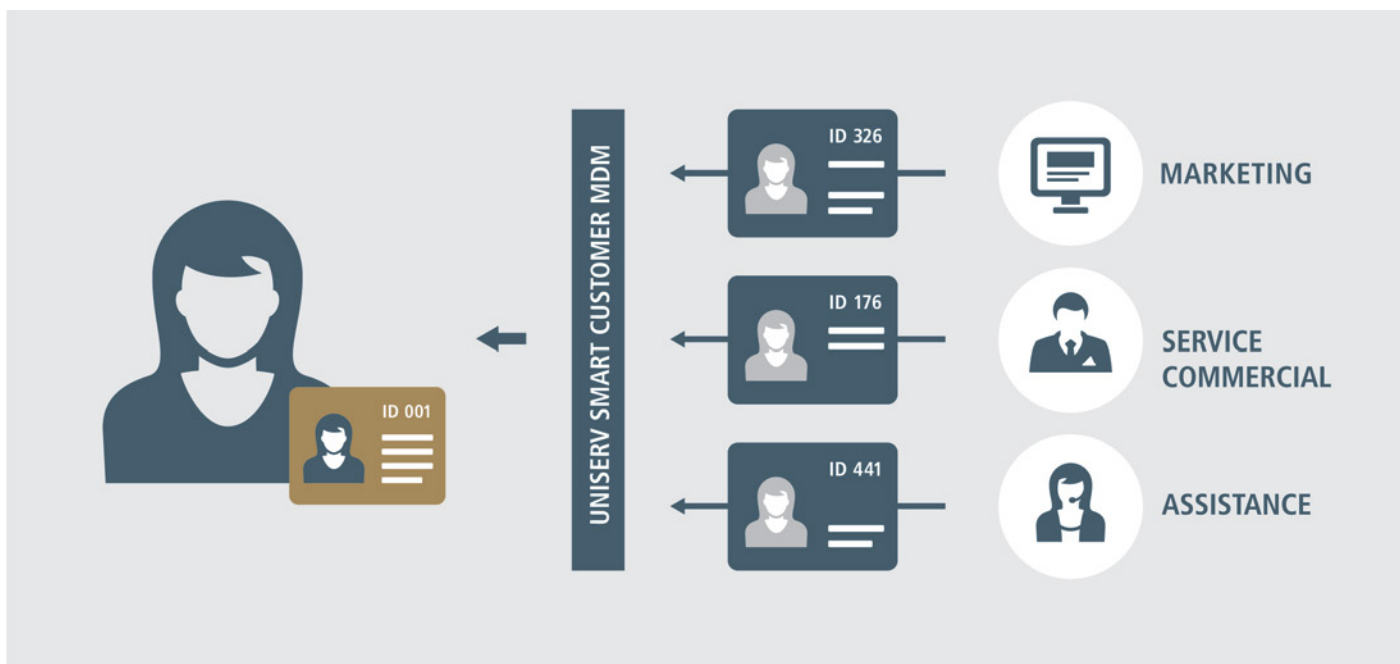


# Le Golden Record

Une vision globale de vos clients avec Smart Customer MDM d'Uniserv



## DÉFIS À RELEVER

- ▶ Aucune vision globale des clients
- ▶ Aucune approche client individuelle et aucune offre sur mesure possible
- ▶ Des up-selling et cross-selling difficiles
- ▶ Les activités omni-canal et cross-canal des clients sont mal définies
- ▶ Une mauvaise segmentation pour les campagnes marketing

## AVANTAGES

- ▶ Une centralisation des informations provenant de systèmes fragmentés et de tous les canaux pour obtenir une vision complète
- ▶ Une mise à disposition d'une source centrale dans laquelle toutes les données clients sont disponibles pour une analyse plus poussée ou la gestion de campagnes à l'échelle de l'entreprise
- ▶ Des données clients cohérentes, complètes, actuelles et correctes qui, après enrichissement, sont encore plus exploitables

## EXIGENCES

Les entreprises orientées vers le client ont un objectif simple : livrer le bon produit au bon client, au bon endroit, dans la quantité demandée, avec la bonne facture et au juste prix. Toutefois, après réflexion, il n'est pas aussi simple de respecter cette exigence à la lettre. Les données de référence clients doivent être cohérentes, complètes, actuelles et correctes afin de pouvoir atteindre cet objectif évident.

Dans la vie quotidienne de l'entreprise, il en est bien autrement : les entreprises disposent en moyenne de 50 applications. Étant donné que chacune utilise ses propres données clients, il en résulte des silos de données. Cela signifie que les données de référence deviennent redondantes et sont

dispersées à travers les applications. Si les données sont actualisées dans une application, une autre application l'ignore et continue à utiliser un enregistrement de données obsolète. C'est alors que la gestion des données clients devient problématique.

Des surcoûts significatifs sont supportés par les services en raison de données clients imprécises. La redondance des données fait également gonfler le volume de données et conduit à des données dont les niveaux de qualité et d'actualité diffèrent. En résultent des incohérences et des erreurs dans les processus opérationnels que Smart Customer MDM permet de facilement éviter.

## SOLUTION



Smart Customer MDM vous permet grâce à des temps d'intégration courts de bénéficier d'une gestion efficace des données clients. Grâce à cette solution sur mesure, vous générez le Golden Record.

Le Golden Record est un enregistrement de données de référence dans lequel sont regroupées toutes les données de personnes identiques. Vous évitez ainsi les doublons et disposez, d'un simple clic, de toutes les informations disponibles à l'échelle de l'entreprise concernant un client.

Les Golden Records sont administrés dans un référentiel central. Les outils de qualité des données sont synonymes de données clients actuelles, univoques et fiables. La résolution d'identité permet d'affecter à un Golden Record unique des enregistrements similaires issus de différentes sources. Ainsi,

la qualité des données est également améliorée. En outre, l'enregistrement principal contient des liens vers l'ensemble des enregistrements de données de référence stockés dans les différentes sources de données qui utilisent des attributs du Golden Record. Si vous modifiez un attribut dans une quelconque source de données, vous pouvez décider si les autres sources doivent également être mises à jour. Les données restent ainsi cohérentes et ne sont pas enregistrées en double dans les différents systèmes. Le silo de données est éliminé et les données fragmentées appartiennent au passé.

Grâce à la vue centrale de vos clients, vous découvrez des opportunités de croissance insoupçonnées. Il est judicieux de mettre en place une solution professionnelle de gestion des données de référence : avec la création de Golden Records, vous évitez les coûts de processus, vous accélérez la commercialisation, vous atteignez vos objectifs clients et vous augmentez votre chiffre d'affaires, tout ceci grâce à Smart Customer MDM d'Uniserv.

## BÉNÉFICES

- ▶ Une approche client directe et individuelle
- ▶ Une satisfaction et une fidélité des clients accrues grâce à de meilleurs services et à des conseils individuels
- ▶ Des opportunités de cross-selling et d'up-selling cachées apparaissent grâce à la disponibilité de toutes les informations pertinentes
- ▶ Des économies importantes réalisées grâce à l'éradication des retours, des annulations et des affranchissements inutiles, etc.
- ▶ Une amélioration du déroulement des processus via une augmentation de la productivité
- ▶ Une segmentation précise des clients augmente nettement le taux de réponse et les taux de conversion. Les coûts de marketing diminuent, les campagnes sont efficaces
- ▶ Des reportings cohérents et fiables, qui constituent une base solide pour les décisions de gestion

## UNISERV

12 Rue d'Astorg, 75008 Paris, tél. : +33 1 44 90 90 60 E: info@uniserv.com, www.uniserv.fr

© Uniserv GmbH, Pforzheim, All rights reserved

