

Analyse prédictive

Nous aidons les entreprises à réduire la perte de clientèle, les créances irrécouvrables et la fraude et à accroître la rentabilité de leurs clients. Nous les soutenons lors de l'analyse des données provenant des médias sociaux visant à déterminer les principaux influenceurs et à optimiser les activités de vente et de marketing.

LE DÉFI

Les commerçants de quartier reconnaissent aisément leurs clients fidèles et rentables et connaissent leurs préférences. Ils peuvent ainsi garder leurs produits préférés en stock et même leur en offrir de nouveaux selon leurs goûts.

Par contre, pour une entreprise comptant des millions de clients, des milliers d'employés et des centaines de produits, il peut être laborieux d'entretenir le même degré de proximité.

Les nouvelles technologies assurent maintenant un accès aux services partout, par plusieurs moyens et en tout temps – et pas uniquement du lundi au vendredi de 9 h à 17 h. Si bien que les consommateurs s'attendent à ce que leurs fournisseurs soient prêts à leur offrir des services à toute heure du jour et de la nuit, toute l'année. Autrement dit, les consommateurs d'aujourd'hui exigent d'avoir le choix et souhaitent faire affaire avec des entreprises qui les connaissent bien.

NOTRE SOLUTION

Les entreprises, afin de rentabiliser les données sur les consommateurs, doivent être en mesure de reconnaître facilement les relations fructueuses et durables. La solution d'analyse prédictive de CGI les aide à attirer et à fidéliser les clients les plus rentables en analysant leurs comportements passés et en évaluant la probabilité d'un comportement futur. Par exemple, une analyse pourrait conclure qu'un certain client risque à 89 % de changer de fournisseur dans les deux prochains mois, à la fin de son contrat, tandis qu'un autre client présente 86 % de probabilité d'adhérer à une nouvelle police d'assurance et seulement 23 % de probabilité de renouveler sa police actuelle.

Notre solution d'analyse prédictive met à profit une vaste gamme de techniques statistiques et mathématiques qui explorent les données afin de déterminer les habitudes pertinentes des clients, puis de formuler des prévisions exactes. Notre éventail de modèles intègre les données pour prévoir des événements possibles. Les organisations peuvent ensuite utiliser ces renseignements afin d'établir une offre précise de produits ou de services adaptée aux clients.

Une expérience client unique et efficace favorise la fidélité envers la marque, la différenciation et, surtout, le gain d'avantages concurrentiels. Notre plateforme d'analyse prédictive comprend un moteur de décision qui analyse les renseignements sur les consommateurs et engendre un service personnalisé.

Pour CGI, la connaissance approfondie des attentes des clients et la capacité à prévoir leurs comportements sont essentielles au succès des campagnes de marketing. Nos



FICHE D'INFORMATION PRINCIPAUX AVANTAGES

- Méthodologie éprouvée d'exploration des données
- Architecture ouverte fondée sur des normes
- Extensibilité et performance élevées
- Capacité d'optimisation des décisions en temps réel
- Intégration facile aux systèmes opérationnels
- Faible coût total de propriété

techniques et nos modèles novateurs permettent aux entreprises de comprendre les principaux facteurs de rentabilité et de fidélité des clients afin de les attirer en grand nombre.

Le consommateur devrait toujours se trouver au cœur de la prise de décision des organisations. Notre solution d'analyse prédictive permet aux entreprises d'interagir avec leurs clients de façon individuelle, ce qui améliore la rentabilité des clients et la fidélisation, réduit le risque et engendre des expériences uniques axées sur le client.

Parmi nos clients figure une importante entreprise européenne de télécommunications mobiles qui investissait annuellement des sommes considérables dans 40 campagnes générales de marketing. Ces dernières ne suffisaient pas à freiner la baisse du revenu moyen par abonné ni les désabonnements. L'entreprise possédait une base de données contenant des enregistrements d'appels et des données de facturation, mais il lui était impossible d'analyser son contenu ou d'élaborer des stratégies d'amélioration de la performance.

Grâce à notre savoir-faire spécialisé et à notre solution d'analyse prédictive, nous avons aidé cette entreprise à évaluer les probabilités de désabonnement et à déterminer les produits qui seraient les plus attrayants pour leurs différents clients ainsi que les canaux de vente favoris de ceux-ci.

En utilisant des modèles analytiques prédictifs afin de personnaliser leur offre de produits lors de chaque appel, cette entreprise a pu convertir un centre de service à la clientèle en canal de vente à appels entrants très efficace. Elle a donc pu, en seulement six mois, réaliser une réduction de plus de 10 % du pourcentage de perte de la clientèle et a généré des revenus supplémentaires de 1,3 million d'euros.

Cette entreprise mène maintenant plus de 200 campagnes ciblées par année afin de stimuler l'utilisation de ses services et de vendre des offres groupées précises. Le rendement de l'investissement destiné aux campagnes de marketing a dépassé les meilleurs résultats antérieurs de plus de 230 %. Grâce à la solution d'analyse prédictive, cet opérateur mobile continue de proposer des services novateurs qui pourront améliorer la fidélisation des clients et stimuler la croissance des revenus.

POURQUOI CHOISIR CGI?

Nous possédons plus de dix ans d'expérience en résolution de problèmes d'analyse complexes pour nos clients. Notre approche est axée sur la génération d'idées nouvelles et créatives qui évoluent en solutions novatrices pouvant être rapidement développées et déployées.

Notre équipe chevronnée de statisticiens et d'analystes a travaillé dans tous les secteurs afin de perfectionner un vaste éventail d'algorithmes et de techniques. Nous avons également développé plusieurs solutions prêtes à l'emploi qui intègrent les données sur les consommateurs, déterminent les habitudes des clients et recueillent des renseignements rentables.

Nos modèles d'analyse prédictive proposent des solutions d'affaires qui offrent une valeur ajoutée. Nos offres commerciales novatrices combinées à la réduction des barrières à l'entrée sur le marché permettent à nos clients de maximiser le rendement de leurs investissements. Nous offrons entre autres nos modèles d'analyse en tant que logiciel service afin de minimiser les coûts d'exploitation, ou selon le calcul du rapport risque-rendement afin de maximiser le rendement.

Nous nous distinguons grâce à notre bilan reconnu et à notre capacité à harmoniser les activités, les gens et la technologie afin de créer un environnement efficace et durable.

À PROPOS DE CGI

Grâce à ses 69 000 membres présents dans 400 bureaux établis dans 40 pays, CGI met en place des équipes locales, responsables du succès des clients, tout en mettant à leur portée un réseau mondial de prestation de services. Fondée en 1976, CGI applique une approche rigoureuse afin d'afficher un bilan inégalé de projets réalisés selon les échéances et budgets prévus. Nos services-conseils en management ainsi que nos services d'intégration de systèmes et d'impartition de grande qualité aident nos clients à tirer profit de leurs investissements tout en adoptant de nouvelles technologies et stratégies d'affaires. Grâce à cette approche, au cours des 10 dernières années, la note moyenne de satisfaction de nos clients a constamment dépassé 9 sur 10.

Pour en savoir davantage à propos de CGI, visitez le site www.cgi.com ou communiquez avec nous à info@cgi.com.