

Livre blanc

Améliorer les résultats d'entreprise grâce à l'analyse des données : acquérir et fidéliser les clients

Par Nik Rouda, analyste senior, et Leah Matuson, chargée d'études

Décembre 2015

Ce livre blanc ESG a été commandité par Hewlett-Packard Enterprise et est distribué sous licence d'ESG.

Sommaire

L'importance cruciale de l'infrastructure informatique	3
Conseils pour utiliser plus efficacement les données dans votre entreprise.....	6
Développez une meilleure compréhension grâce à un accès simplifié aux données	6
Utilisez l'intégration des données pour générer une vision plus claire.....	6
Protégez vos données et votre infrastructure informatique.....	6
Choisissez bien les personnes impliquées dans l'analyse des données et la Business Intelligence (BI)	6
La réalité des faits : approches et exigences des entreprises face aux initiatives informatiques.....	7

Tous les noms de marque commerciale sont la propriété de leurs sociétés respectives. Les informations contenues dans la présente publication ont été obtenues auprès de sources considérées comme fiables mais non garanties par Enterprise Strategy Group (ESG). La présente publication expose des opinions d'ESG qui sont susceptibles d'évoluer avec le temps. Cette publication est sous copyright d'Enterprise Strategy Group, Inc. Toute reproduction ou redistribution, partielle ou totale, de la présente publication, que ce soit sous format imprimé ou électronique ou tout autre format, à des personnes non autorisées à le recevoir, sans l'accord express d'Enterprise Strategy Group, Inc., constitue une infraction à la loi américaine sur la propriété intellectuelle et donnera lieu à des poursuites civiles, et le cas échéant, à des poursuites pénales. En cas de questions, veuillez contacter le service client d'ESG au (+1) 508.482.0188.

L'importance cruciale de l'infrastructure informatique

Quatre manières d'utiliser les données pour aider votre entreprise à acquérir de nouveaux clients et à les fidéliser : guide pour les petites et moyennes entreprises

Actuellement, de nombreux fournisseurs informatiques concentrent leurs efforts sur les grandes entreprises, pensant que c'est avec elles qu'ils peuvent faire le plus de bénéfices. Même si les grandes entreprises ont de gros budgets informatiques et des services informatiques plus importants, la plupart des entreprises (petites, moyennes ou grandes) doivent répondre aux mêmes défis et utiliser leurs ressources informatiques pour rester compétitives.

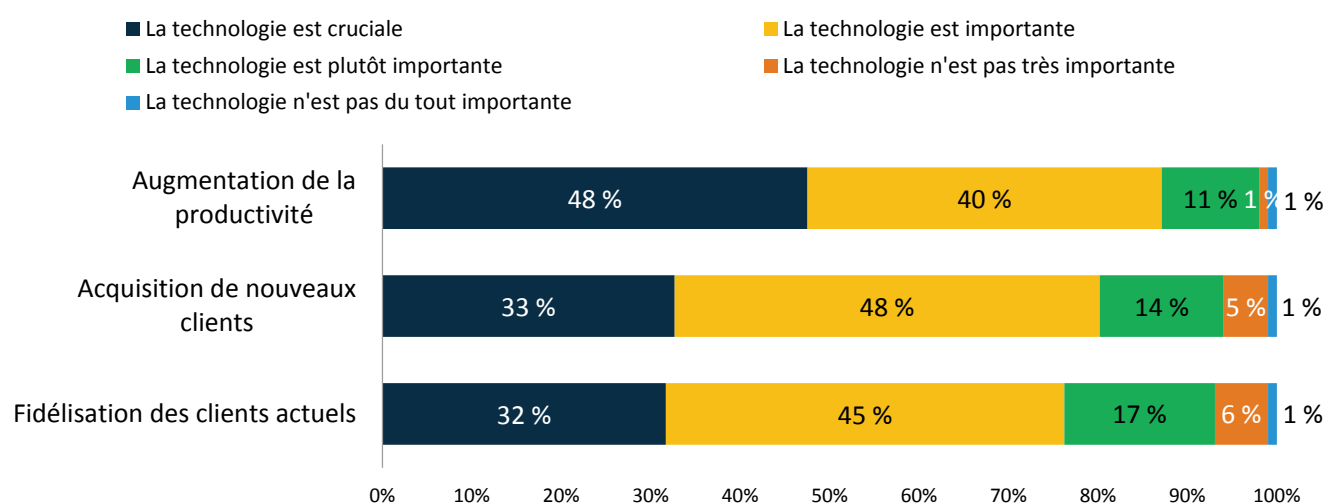
Gagner de nouveaux clients et les fidéliser sont de véritables défis sur lesquels les départements informatiques peuvent faire la différence.

Une enquête récente d'ESG a été réalisée à la demande de Hewlett Packard Enterprise (HPE) auprès de dirigeants d'entreprise et responsables informatiques de PME du monde entier et dans différents secteurs : manufacture, finance, services aux entreprises, technologies de l'information et commerce. L'enquête a analysé la position des sondés à propos de l'utilisation des technologies pour améliorer la productivité, gagner de nouveaux clients et les fidéliser, mais aussi pour atteindre d'autres objectifs métier (voir figure 1)¹.

TECHNOLOGIE : L'étude d'ESG a révélé qu'en termes d'acquisition de nouveaux clients, plus de 80 % des sondés ont répondu que la technologie était importante voire cruciale, et quasiment autant de sondés ont indiqué que la technologie était essentielle pour fidéliser les clients.

Figure 1. Impact de l'informatique sur les objectifs des PME

En général, quelle est l'importance des technologies de l'information dans l'atteinte des objectifs suivants ? (Pourcentage de sondés, N=600)



Source : Enterprise Strategy Group, 2015.

ANALYSE DES DONNÉES : Les entreprises incapables d'offrir de meilleurs produits et de fidéliser leurs clients tout en rationalisant leurs opérations présenteront sans nul doute un sérieux désavantage. Prenons l'exemple d'Amazon et de Walmart par rapport à une librairie et à un supermarché de quartier. Ces petites entreprises individuelles sont perdantes, non pas à cause de leur taille, mais par leur manque de fonctions métier.

Comment les PME peuvent-elles gagner de nouveaux clients et les fidéliser ? Leur faut-il utiliser les analyses de données, améliorer la qualité des produits et des services, apporter une meilleure assistance aux clients, gagner de nouveaux marchés, augmenter l'activité du marché, etc. ? Quelle est la position des PME par rapport à ces initiatives, entre autres (voir figure 2)² ? Certaines de ces stratégies relèvent plutôt des équipes informatiques et d'analyse des données (analyses, BI, développement d'applications, exécution des bases de données, etc.), alors que d'autres sont dépendantes du département informatique mais dirigées par l'entreprise. Les représentants

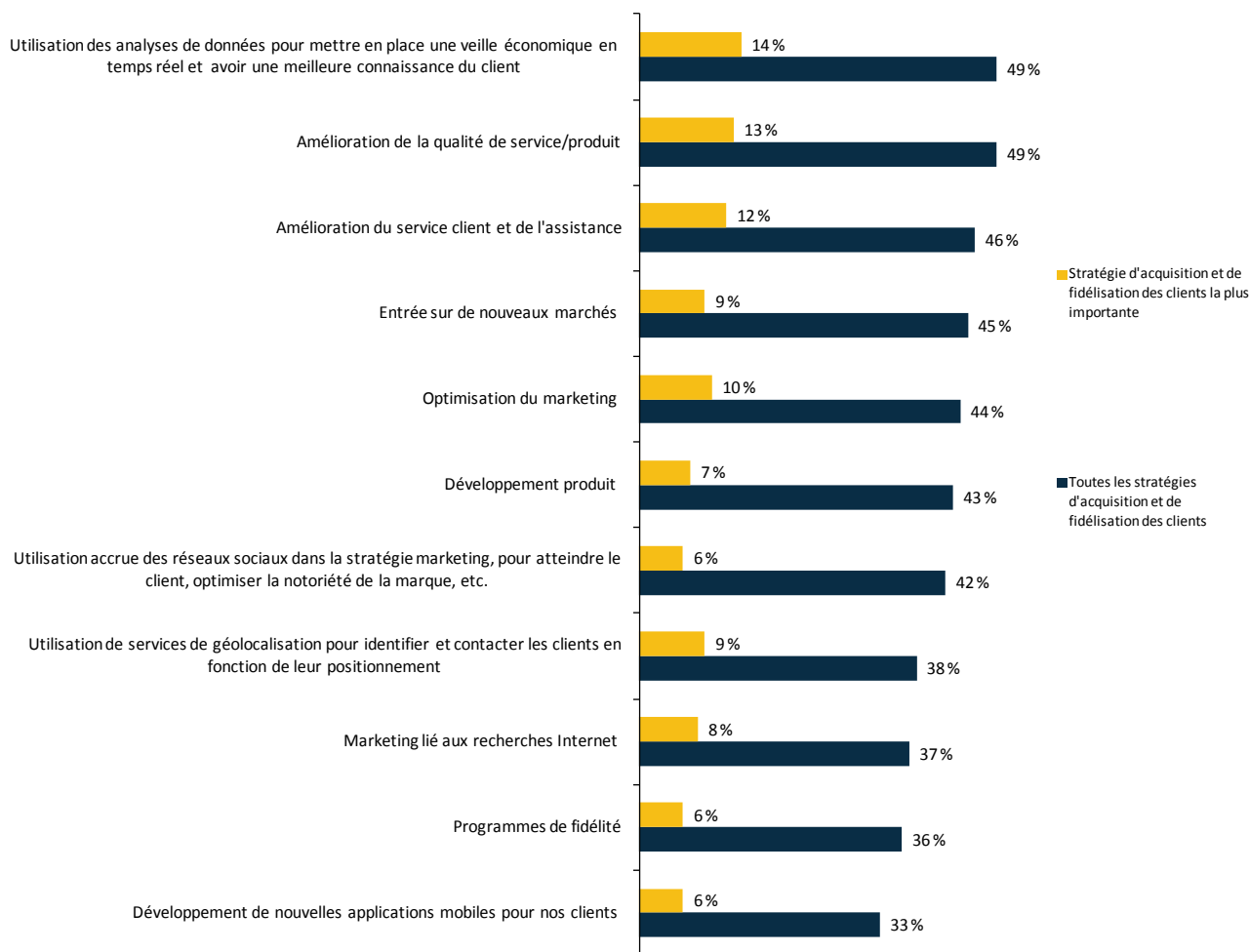
¹ Source : ESG Research, *Global SMB Technology and Business Trends Survey*, août 2015.

² Ibid.

commerciaux, ainsi que leurs systèmes, ont besoin de profils de clients et de prospects intéressés. Le service marketing doit définir des offres, identifier des groupes en fonction des comportements, cibler des profils, puis toucher ces groupes par une communication la moins coûteuse possible. Pour dessiner ces profils, il est nécessaire d'accéder aux dossiers clients et d'assistance, de comptabilité et d'utiliser les réseaux sociaux. L'utilisation de stratégies marketing et promotionnelles non ciblées peut être coûteuse et terriblement inefficace.

Figure 2. Stratégies d'acquisition et de fidélisation des clients

Parmi les stratégies suivantes, lesquelles votre entreprise utilise-t-elle pour acquérir et fidéliser des clients ? Quelle stratégie est la plus importante pour aider votre entreprise à acquérir et fidéliser des clients ? (Pourcentage de sondés, N=600)



Source : Enterprise Strategy Group, 2015.

Quasiment la moitié des sondés de l'enquête ESG (49 %) ont indiqué que l'utilisation des analyses de données en temps réel faisait partie intégrante de leur stratégie d'acquisition et de fidélisation des clients, et 14 % ont indiqué que l'utilisation des analyses de données était leur stratégie la plus importante.

QUALITÉ DES PRODUITS ET DES SERVICES : De plus, l'amélioration de la qualité des produits et des services a également été citée par quasiment la moitié des sondés (49 %) comme l'une des principales stratégies utilisées, alors que 13 % ont indiqué que l'amélioration de la qualité des produits et des services était la stratégie la plus importante. La troisième stratégie la plus citée (46 % des sondés) concernant l'acquisition et la fidélisation des clients est l'amélioration du service client et de l'assistance. Malgré l'effervescence autour des applications mobiles, cette stratégie est arrivée plutôt en bas de la liste.

Grâce aux analyses avancées offrant aux entreprises un avantage concurrentiel en termes d'acquisition et de fidélisation des nouveaux clients, il n'est pas surprenant que nombre de PME adoptent l'analyse des données au

sein de leur organisation. L'utilisation des analyses pour mettre en place une veille économique et avoir une meilleure connaissance du client est une stratégie cruciale, voire la plus importante, dans l'acquisition et la fidélisation des clients.

En réalité, toute nouvelle initiative informatique devrait être alignée sur une fonction métier. Pour que le département informatique contribue à l'acquisition et à la fidélisation des clients, il doit appuyer la stratégie de l'entreprise en multipliant les analyses de données, en participant activement à l'amélioration de la qualité des produits et des services et en contribuant à fournir un meilleur service client et une meilleure assistance.

Figure 3. Défis informatiques liés à l'acquisition et à la fidélisation des clients



Source : Enterprise Strategy Group, 2015.

Pour qu'une initiative informatique réussisse, un certain nombre de défis doivent être résolus. Alors que certains sont liés au budget, d'autres traitent de la complexité ou de la rapidité du changement (voir figure 3)³. Malgré ces difficultés, la nécessité de rester compétitif tout en cherchant à gagner de nouveaux clients et à les fidéliser est toujours présente.

³ Ibid.

Conseils pour utiliser plus efficacement les données dans votre entreprise



Développez une meilleure compréhension grâce à un accès simplifié aux données

Commencez par identifier le problème à résoudre et votre priorité. Informations sur les achats des clients actuels, tendances de votre marché, informations sur la qualité ou les coûts des produits, analyse des stocks...

Pour rendre les informations d'entreprise accessibles, vous devez d'abord penser à l'utilisateur. Identifiez les informations les plus utiles aux différents postes et départements de l'entreprise. Identifiez ensuite comment les utilisateurs obtiendront ces informations. Travaillez-vous pour des dirigeants, des analystes ou des employés ? Allez-vous concevoir des applications de Business Intelligence personnalisées ou acheter des variantes existantes d'applications logicielles telles que des solutions CRM ? Allez-vous développer des tableaux de bord préconfigurés ? Allez-vous offrir à vos employés des outils BI en libre-service ? Les outils doivent-ils être intuitifs seulement sur les postes de travail du siège social ou aussi sur les périphériques mobiles des sites distants ? Selon la manière dont vous comptez servir vos groupes d'utilisateurs, les conséquences sur l'implémentation d'une solution peuvent être nombreuses. Généralement, chaque personne doit avoir un accès immédiat aux données dont elle a besoin pour exécuter efficacement son travail, mais pas plus.



Utilisez l'intégration des données pour générer une vision plus claire

Installez un système d'intégration des données pour avoir une meilleure compréhension de la situation. Pour bénéficier d'une vision complète, les différentes sources de données doivent être rassemblées. Tous les référentiels, y compris les bases de données, magasins de données, analyses et informations de Business Intelligence doivent être étroitement interconnectés. Les définitions et standards de données doivent être normalisés. Cette tâche incombe souvent à l'administrateur des données, donc si vous n'en disposez pas, il est temps d'en désigner un. Pour exploiter efficacement les données, vous devez mettre en place certains mécanismes pour rassembler, préparer, enrichir les données et en vérifier la qualité. L'incorporation de sources de données externes est également de plus en plus précieuse. Il peut s'agir de données météorologiques, d'informations sur le trafic routier, des réseaux sociaux, de dossiers clients tiers, de documents publics ou encore de bases de données gouvernementales. Ces sources offrent une vision multidimensionnelle complète d'une multitude de données, au lieu de l'observation cloisonnée d'une entreprise. Posez-vous la question : un lac de données géré est-il un référentiel centralisé moins coûteux pour l'analyse des données ?



Protégez vos données et votre infrastructure informatique

La protection des données peut être abordée de différentes manières. Votre approche doit intégrer au moins la sauvegarde des données, qui est évidemment importante pour s'assurer que les informations essentielles ne sont pas perdues en cas de panne matérielle, logicielle ou d'erreur d'un utilisateur. Ensuite, vous devez concevoir des plans de continuité de l'activité et de reprise après sinistre pour protéger davantage les données, de façon à assurer le fonctionnement de l'ensemble de l'entreprise même en cas de situation extrême ou inhabituelle.

Une autre vision consiste à envisager la protection des données en termes de sécurité, de confidentialité et de gouvernance. Ce sont des exigences strictes imposées par les réglementations gouvernementales, par les normes industrielles ou tout simplement par les règles de prudence de base. Faites l'inventaire des données de votre entreprise et des informations que vous partagez avec vos partenaires et classez-les : vous constaterez qu'il peut exister de nombreuses copies des données sensibles. La gestion et la sécurisation du réseau sont deux éléments essentiels de l'infrastructure informatique dans n'importe quelle entreprise. Avec la multiplication des périphériques BYOD utilisés par les employés aujourd'hui, l'utilisation omniprésente du Wi-Fi, et la mobilité du travail, les entreprises doivent être toujours plus vigilantes et se protéger contre les risques continus d'un environnement de plus en plus menaçant.



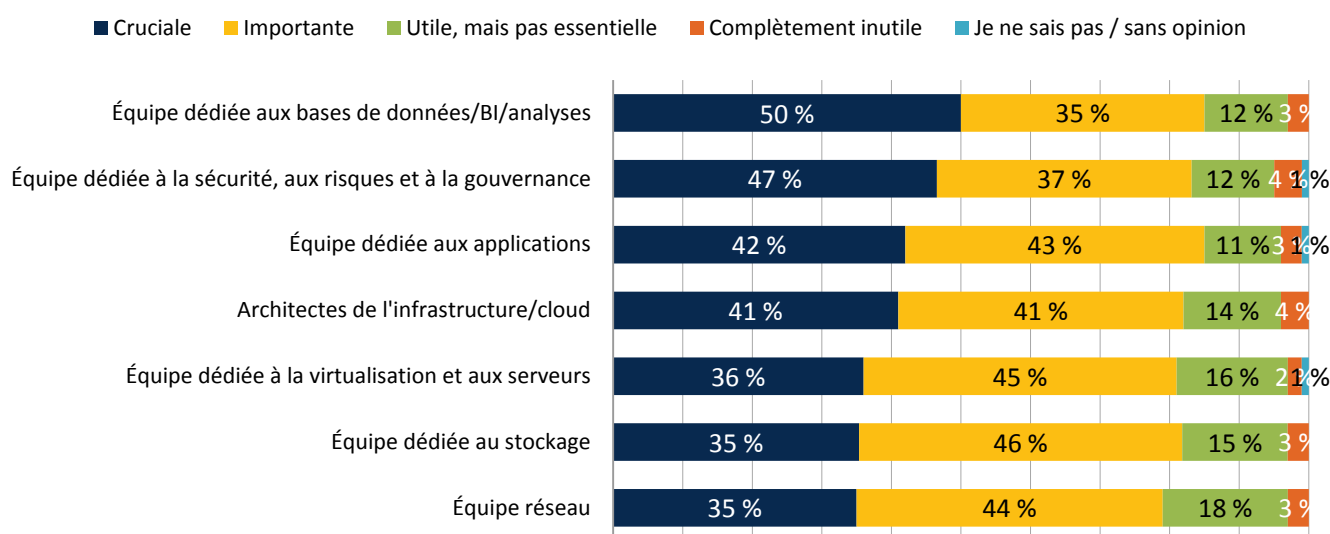
Choisissez bien les personnes impliquées dans l'analyse des données et la Business Intelligence (BI)

Concevoir une meilleure stratégie de BI, d'analyse des données ou même Big Data est une initiative transversale, et différentes équipes au sein de l'entreprise doivent contribuer à son succès. Les équipes chargées des bases de données et des analyses ne sont pas les seules à s'occuper de la planification et de la

livraison. En fait, chaque groupe important au sein du département informatique est amené à participer (voir figure 4)⁴. Pour appuyer cette idée, plus de trois quarts des sondés de l'enquête d'ESG ont indiqué que les équipes chargées de la sécurité, des applications, de l'infrastructure, du cloud, des serveurs, du stockage et/ou du réseau ont un rôle important ou essentiel à jouer. Ce niveau de collaboration est inhabituel pour toutes les composantes du département informatique, et requiert une coopération transversale sans précédent. Pour éviter de retarder l'implémentation d'un nouveau projet, multipliez les communications planifiées et détaillez les points à vérifier, car il est probable que ces groupes travaillent ensemble pour la première fois sur un objectif interdépendant très complexe.

Figure 4. Importance de l'implication des groupes informatiques dans les nouvelles initiatives de Business Intelligence, d'analyse des données et de Big Data

Quelle est l'importance des départements informatiques suivants dans la réussite des nouvelles initiatives et projets dans les domaines de la Business Intelligence, des analyses de données et du Big Data ? (Pourcentage de sondés, N=375)



Source : Enterprise Strategy Group, 2015.

La réalité des faits : approches et exigences des entreprises face aux initiatives informatiques

L'environnement des entreprises est aujourd'hui plus complexe que jamais : des conditions de marché qui évoluent rapidement, l'introduction permanente de nouvelles applications de pointe, la multiplication des périphériques et un environnement de plus en plus menaçant. Quel est le point commun de ces défis ? Ils entraînent l'implémentation de nouvelles initiatives informatiques qui requièrent toutes un niveau d'accès aux informations et d'intégration des données sans précédent. Le département informatique doit également s'assurer que toutes les données sont protégées en permanence, 24h/24, 7j/7, tout en autorisant l'accès aux personnes adéquates, quelle que soit leur localisation (derrière le pare-feu de l'entreprise ou sur le terrain). Trois initiatives affectent généralement les résultats d'entreprise :

L'accès aux données

L'accès aux données est au cœur de l'entreprise. Si les groupes internes à l'entreprise (utilisateurs, développeurs, services marketing, financiers, RH, etc.) ont accès aux informations dont ils ont besoin, ils sont plus productifs. Sans accès aux données, une entreprise peut ralentir, voire même se trouver paralysée. Que se passe-t-il lorsque les prospects, clients et partenaires ne sont pas capables d'accéder aux informations nécessaires quand ils en ont besoin ? Tout retard dans l'accès aux données ou aux analyses peut avoir un effet direct sur les revenus, les profits et la satisfaction du client.

⁴ Source : Rapport de recherche ESG, [Enterprise Data Analytics Trends: Market Drivers, Organizational Dynamics, and Customer Expectations](#), mai 2014.

L'intégration des données

Il est inutile de disposer de grandes quantités de données dans des silos distincts. De même, l'accès à des informations qui permettraient une meilleure productivité sur l'ensemble de l'entreprise ne doit plus être réservé à un seul groupe. Les entreprises ont de plus en plus besoin de rassembler les données provenant d'une multitude de sources : CRM, bases de données marketing, facturation, assistance technique, et même services des données externes. Ces données ne sont pas forcément immédiatement compatibles, il est donc impératif de les organiser et de les fusionner de manière logique.

La protection des données

Si l'accès aux données est essentiel au fonctionnement de l'entreprise, la protection des données est tout aussi importante. Les entreprises doivent toujours veiller à protéger les informations sensibles, particulièrement avec l'utilisation accrue des périphériques mobiles et des réseaux sociaux. Si votre protection est minime ou insatisfaisante, vous êtes exposé à des attaques externes, mais aussi à des menaces internes accidentelles (par exemple l'ouverture d'un e-mail infecté par un logiciel malveillant ou l'accès à un site Web inapproprié). Que ces attaques soient externes ou internes, ces incidents peuvent entraîner la corruption ou la violation des données, des attaques par déni de service ou pire encore.

Conclusion : L'exploitation adéquate des données de votre entreprise est essentielle à votre succès. HPE sait parfaitement à quel point les données sont importantes pour votre entreprise et vous propose de nombreuses technologies et solutions entièrement intégrées pour vous permettre d'atteindre vos objectifs tels que l'acquisition de nouveaux clients et leur fidélisation. Pour plus d'informations, consultez le site : www.hpe.com/info/justrightit-grow



Enterprise Strategy Group | **Getting to the bigger truth.**