

CAS CLIENT

MODELISATION ET PREVENTION DU CHURN DANS LES TELECOMMUNICATIONS

Afin de lutter contre l'attrition et mieux fidéliser la clientèle d'un grand opérateur téléphonique, Squid Solutions a procédé, en un temps record, à une extraction des milliards de données client non-structurées pour créer un datamart décisionnel virtuel, un entrepôt de données opérationnel et des modèles prédictifs adaptés.

Problématique : L'opérateur téléphonique voulait détecter et prévenir les comportements de désabonnement. Or il disposait pour ce faire de milliers de données clients, issues de la base client, du CRM analytique, des achats clients, des best practices, etc., mais sans pouvoir les relier et les analyser efficacement, faute de temps et d'une structure de données adéquate. Et ce, dans un contexte de concurrence extrêmement forte, qui impose de réagir tous les mois par des campagnes de rétention.

Objectif : Etablir un processus automatisé mais évolutif, fiable et flexible, pouvant traiter des milliards de données chaque mois, dans le but d'analyser les comportements des clients et parer leur désabonnement par des actions CRM personnalisées.

Analyses des données client : Le client disposait d'un entrepôt de données gigantesque comprenant des milliards de données client, CRM et de facturation. Il n'y avait pas de véritable structure de système de gestion des bases de données existantes, du moins n'était-elle pas suffisante ni efficace pour relier entre elles les données pertinentes et générer les analyses souhaitées.

La réponse apportée en un temps record par Squid Solutions :

Le chef de projet Squid a tout d'abord très rapidement défini chez le client des critères et processus de priorisation des actions CRM en fonction de l'identification des clients à risque par la modélisation prédictive des comportements.

Il a ensuite fallu établir le modèle prédictif à partir d'un fichier texte fourni par l'opérateur, contenant les données brutes de centaines de milliers de clients. Pour ce faire, notre expert a procédé à la modélisation de ces jeux de données (selon des objectifs de « learning », « validation » et « scoring »). Puis il a importé ces données, ainsi que les millions de données des systèmes de facturation du client, au sein de notre solution logicielle Nautilus™, à partir de laquelle il a créé un Dictionnaire de données.

Grâce à ce Dictionnaire, il a ensuite élaboré un datamart décisionnel virtuel qui a permis la création d'un entrepôt de données décisionnel adéquat.

Résultat : Il a été possible de générer en temps record les indicateurs et jeux de données qui ont permis de repérer les clients « abandonnistes » et de se donner les moyens de les retenir par une campagne CRM adaptée.

À propos de Squid Solutions:

Fondée en 2004, Squid Solutions est le premier éditeur de solutions logicielles de « Customer Intelligence » qui introduit un processus radicalement nouveau d'exploitation des entrepôts de données clients. Cette solution qui utilise la technologie propriétaire Nautilus™, facilite le développement commercial et l'optimisation des profits des sociétés partenaires. Le business model novateur de Squid Solutions est de proposer sa technologie sans vente de licence, ni intégration technique, ni formation des utilisateurs. Squid Solutions est aujourd'hui le seul capable de produire des indicateurs en 3 semaines quelle que soit la taille de la base de données, alors que les processus classiques nécessitent des mois. La rapidité et la flexibilité de la technologie Squid Solutions offrent un avantage compétitif unique aux entreprises, en optimisant le « time-to-market » des actions qui visent à accroître leur chiffre d'affaires. Squid Solutions compte aujourd'hui parmi ses clients SFR, eBay (US, France et Allemagne) et une grande banque française. Le siège social est basé à Boulogne-Billancourt.

Pour plus d'informations : www.squidsolutions.com / contact@squidsolutions.com

Vous souhaitez en savoir plus sur une problématique précise et les indicateurs personnalisés que nous pouvons mettre en place pour vous ?

Vous pouvez consulter notre site internet : www.squidsolutions.com

Nos équipes sont également à votre disposition à l'adresse suivante : contact@squidsolutions.com

