

Optimisation de la valeur client grâce aux applications Oracle Business Intelligence (BI)

« Avec Oracle, les unités opérationnelles de Whirlpool s'appuient sur l'intégration de nos solutions de Business Intelligence, de centre d'appels et de marketing pour générer du chiffre d'affaires et fidéliser la clientèle. »

La recherche, la conquête et la prise en charge des clients constituent sans doute le processus d'entreprise le plus important et le plus stratégique d'une organisation. Les applications de Business Intelligence peuvent vous aider à optimiser la valeur de la relation et de l'interaction avec chaque client, en développant le chiffre d'affaires et les bénéfices et en optimisant l'efficacité des processus orientés vers le client.

Difficultés courantes rencontrées par les entreprises

Côté Fonctionnel

- Manque de visibilité et de connaissances sur les performances, les processus et les clients
- Décisions et actions peu ou pas en adéquation avec la stratégie et les objectifs
- Vues d'informations manquant d'uniformité et de cohérence
- Regroupement des données à des fins de gestion et de rapport long et fastidieux

Côté IT

- Demandes de rapport en attente
- Nécessité de fournir un accès en libre-service aux informations et à la Business Intelligence
- Déploiement à grande échelle de la BI visant à répondre à la demande entravé par les contraintes de ressources
- Obligation d'intégrer des systèmes au sein d'environnements informatiques complexes
- Nécessité de réduire les coûts et de standardiser les outils

Les sociétés sont confrontées à une plus forte pression pour développer leur chiffre d'affaires tout en limitant leurs coûts. Aujourd'hui plus que jamais, établir des relations durables et de qualité avec les clients est une condition vitale au succès durable de l'entreprise. Améliorer l'aptitude d'une organisation à conquérir des clients rentables, à mieux les servir et les fidéliser, et à optimiser leur indice de valeur économique génère une rentabilité et des avantages concurrentiels élevés. Toutefois, pour tirer parti de ce potentiel, il ne suffit pas d'améliorer l'efficacité des processus orientés vers le client. Cela suppose également d'améliorer l'efficacité en tirant parti des fonctionnalités d'analyse avancées, qui transforment les données client et les données d'entreprise en informations exploitables au niveau des interactions avec le client.

Principales difficultés de l'entreprise en front-office

A l'échelon du « front-office », qui englobe essentiellement les ventes, le marketing, le service et les centres d'appels (des fonctions qui conditionnent l'expérience globale du client), les organisations s'appuient sur l'information et la Business Intelligence pour améliorer leurs performances. Les questions les plus courantes à ce sujet sont les suivantes :

Ventes : Quel est, par région, le rapport entre les ventes réelles et les ventes prévisionnelles ? Quels sont, parmi les clients rentables, ceux qui seront les plus actifs ? Comment expliquer que l'on passe à côté d'opportunités commerciales ?

Marketing : Quelles sont les tactiques les plus efficaces dans le cadre d'une campagne ? Quelles sont les offres qui ont le plus de succès sur les différents segments de clientèle ? Que penser du mix produit par rapport au plan ?

Centre d'appels : Quelle est la durée moyenne des appels ? quel est le taux d'abandon ? Quels sont les conseillers les plus productifs et les plus efficaces et pourquoi ? Quelles sont les meilleures offres de vente croisée et de vente incitative pour chaque segment ?

Service : Comment réduire les coûts tout en assurant un niveau de satisfaction client élevé ? Quels sont les niveaux de qualité et les taux de panne de composant par produit ? Quel est le délai de résolution des nouvelles demandes de service ?

Outre les difficultés inhérentes à une fonction particulière, les organisations peinent à obtenir une vue commune des informations des différentes divisions pour mettre en adéquation les stratégies, les décisions et leur application.

Principaux bénéfices des applications Oracle BI

Amélioration de la visibilité et des connaissances liées aux performances et aux clients

- Comparaison en temps réel entre résultats d'exploitation et plans
- Identification rapide des problèmes et des opportunités et réponses adaptées
- Augmentation du chiffre d'affaires et des bénéfices grâce à un meilleur ciblage

Mise en adéquation de la stratégie et des tactiques dans toutes les fonctions

- Gestion et exécution basées sur une vue commune des informations
- Amélioration de l'efficacité tout en assurant la satisfaction client
- Identification et reproduction des meilleures pratiques

Exploitation des données, des applications et du personnel informatique existants

- Exploitation optimale de vos applications CRM et ERP
- ROI plus rapide par réduction des coûts et des risques
- Développement et valorisation de l'usage des outils décisionnels sans ressources supplémentaires

Amélioration des décisions, des actions et des processus dans chaque service

Les applications Oracle Business Intelligence sont des solutions de BI complètes et préconçues qui aident les personnes à mieux cerner le fonctionnement de leur entreprise — depuis les employés en contact avec la clientèle jusqu'aux cadres supérieurs — pour de meilleures décisions, des actions avisées et des processus métier plus efficaces. Basées sur les meilleures pratiques par domaine fonctionnel et par rôle, ces solutions offrent une visibilité et des informations exploitables dans chaque domaine.

Ventes : Améliorez la visibilité des opportunités, effectuez des prévisions avisées et augmentez la part des ventes croisées et incitatives.

Marketing : Identifiez les segments à fort potentiel, optimisez les dépenses marketing et suivez l'effet des campagnes.

Service : Améliorez le service client, favorisez l'efficacité, réduisez les coûts et fournissez une vue unique du client.

Centre d'appels : Distinguez les inducteurs de coûts, optimisez les performances du personnel et des conseillers, détectez les imperfections à un stade précoce.

Mise en adéquation des décisions et des exécutions dans toutes les fonctions

En permettant l'intégration des informations dans les sources de données et les services, les applications Oracle BI fournissent une vue intégrée et unifiée des informations client et entreprise, et permettent une meilleure adéquation entre les prises de décisions et leur application, ce qui a un impact favorable sur la rentabilité et le portefeuille clients. Par exemple, les services Marketing et Ventes peuvent mieux gérer les prospects ; les Ventes et Services peuvent cerner l'impact des défauts produit sur le chiffre d'affaires prévisionnel, tandis que les services Marketing et Centres d'appels peuvent collaborer pour proposer de nouvelles offres marketing plus ciblées. Il devient également possible de répondre à des questions plus complexes nécessitant une vue des processus « front-office » et « back-office ». Par exemple, comprendre l'impact du mix produit et des remises sur le chiffre d'affaires et les marges, l'effet de la formation et de la rémunération du personnel sur la productivité et l'impact du stock et de la disponibilité des produits sur les opportunités commerciales à très court terme.

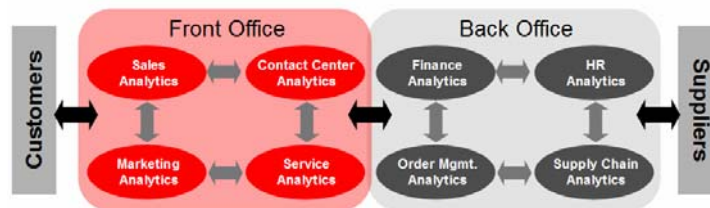


Illustration : Les applications Oracle BI offrent la visibilité nécessaire à l'amélioration des performances dans les domaines fonctionnels et favorisent l'adéquation entre les prises de décision et leur mise en œuvre dans tous les départements de l'entreprise.

Composants d'un système complet de gestion des performances d'entreprise (EPM)

Les applications Oracle BI font partie intégrante du système de gestion des performances d'entreprise le plus complet du marché. Leader sur son marché, l'offre EPM d'Oracle comprend des applications de gestion des performances financières, des applications de Business Intelligence, une infrastructure décisionnelle et des outils de Business Intelligence, tous leaders de leur catégorie, dans un système complet et intégré de gestion et d'optimisation des performances à tous les niveaux de l'entreprise. L'offre EPM d'Oracle permet aux organisations de définir une stratégie et des objectifs, de coordonner la planification en fonction de ces objectifs, de fédérer et d'analyser les informations à l'échelle de l'entreprise, de comparer les performances aux prévisions et d'offrir une visibilité à même d'optimiser les décisions, les actions et les processus dans toutes les fonctions de l'entreprise.

CONTACTEZ-NOUS

Découvrez plus en détail les applications Oracle BI et le système EPM d'Oracle à l'adresse suivante : www.oracle.com/bi.