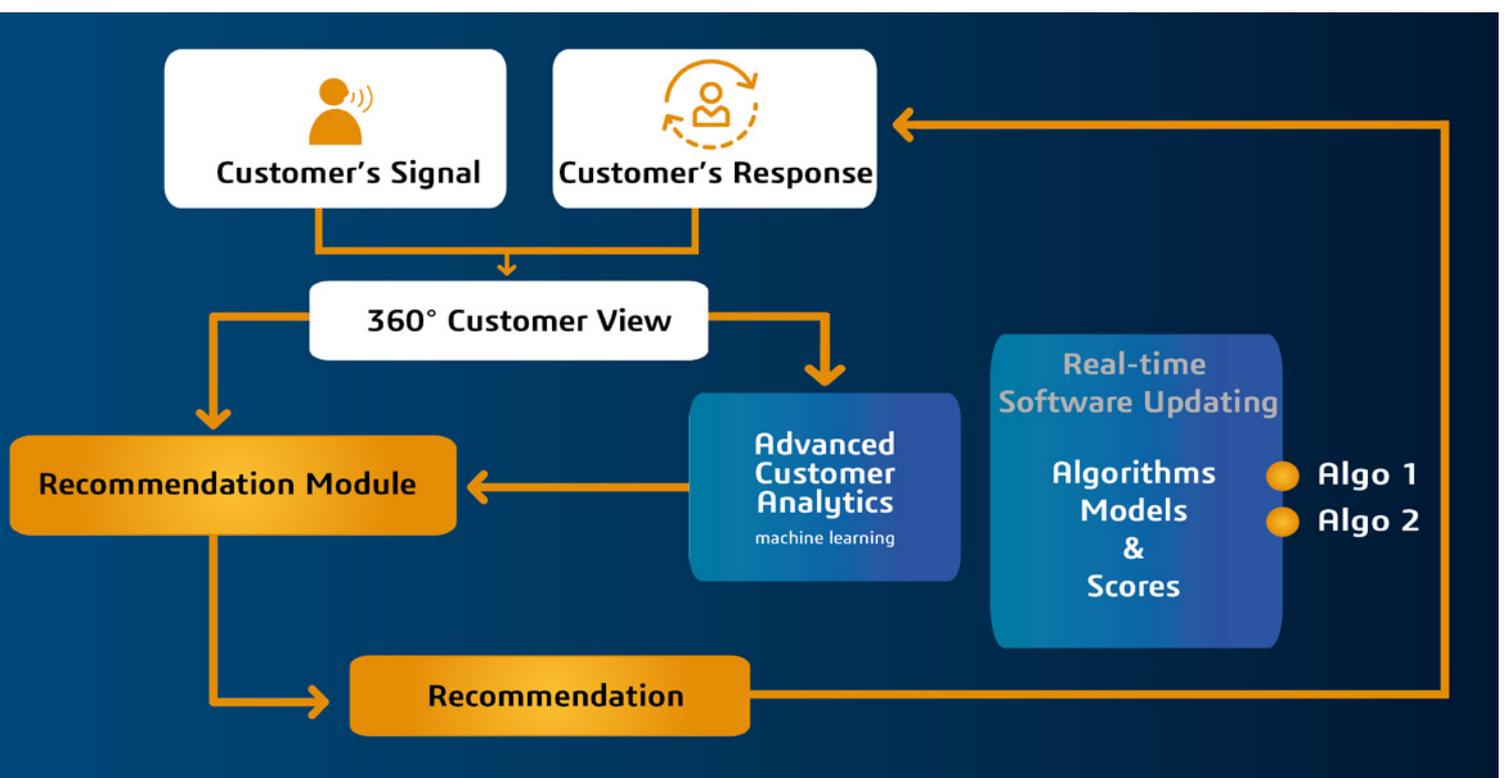


# EXALEAD ONECALL

## ONECALL INSIGHTS



Apport de l'analyse algorithmique au sein de la solution EXALEAD OneCall : renforcement des recommandations par les prévisions issues de OneCall Insights

### EN BREF

EXALEAD OneCall offre à vos collaborateurs qui interagissent avec vos clients une vue contextuelle à 360° de leur situation, un puissant moteur de recommandation et une couche sociale de collaboration. Ainsi ils bénéficient d'informations leur permettant d'être plus rapides et précis dans leurs discussions quotidiennes, d'interagir efficacement pour améliorer la satisfaction client et développer l'engagement.

Apprendre des données pour anticiper les besoins clients, détecter leurs comportements et proposer de nouvelles offres ou empêcher l'attrition, autant d'actions qu'il est maintenant possible de générer industriellement grâce au module analytique de EXALEAD OneCall.

Ce module OneCall Insights crée et met à jour les modèles algorithmiques adaptés à votre activité et calcule les scores clients correspondant à ces modèles.

La puissance du module permet de mettre en musique ces algorithmes de façon quotidienne et simultanément aux événements du parcours de vos clients et aux évolutions de votre marché pour être affichés sur les 360° clients et utilisés par le module de recommandation.

## UNE ANALYSE PRÉDICTIVE OPÉRATIONNELLE

1. EXALEAD OneCall intègre l'information hétérogène de l'entreprise dans une vue 360° client.

2. Le module OneCall Insights\* permet de sélectionner en premier lieu un échantillon de clients représentatifs d'un certain comportement (résiliation, upsale, changement d'option).

3. Ces cas clients permettent l'apprentissage de modèles algorithmiques adaptés à l'entreprise.

4. Le module effectue ensuite une série de traitements par des préprocesseurs afin de "nettoyer" les données et rendre la prévision efficace.

5. La fréquence de traitement et le type d'algorithme sont ensuite spécifiés.

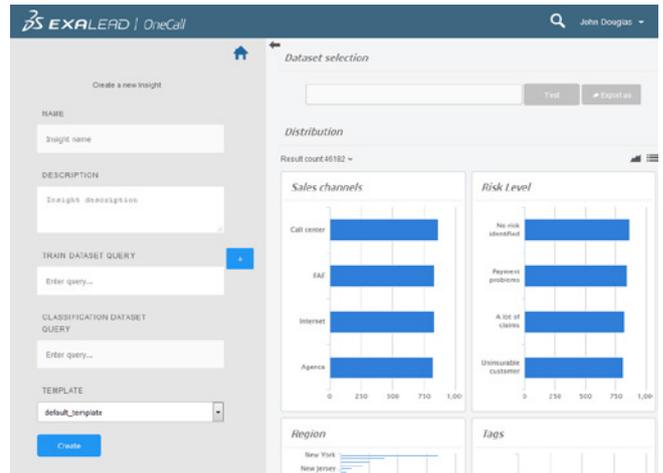
6. Le module lance alors les séquences d'apprentissage de vos modèles et de notation des clients sur les critères recherchés : risque d'attrition, profils types pour une nouvelle offre... et calcule les notations associées client par client.

7. L'apprentissage et la notation s'effectuent au rythme choisi pour un résultat pertinent et à jour.

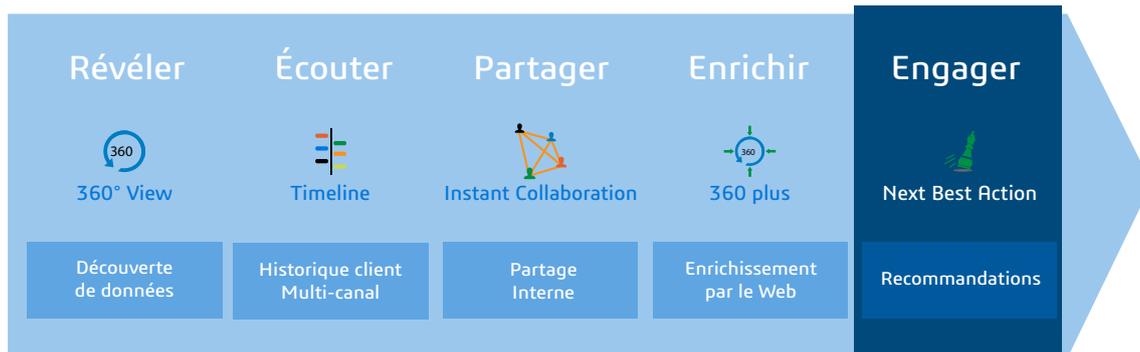
8. Ces notations, une fois dans OneCall, sont réexploitables afin de :

- développer des analytiques : ciblage, segmentation, compréhension
- enrichir la vue 360°
- renforcer et affiner les recommandations
- prioriser le traitement client

*\*Une étude préalable pour définir l'algorithme et le traitement des données est nécessaire. Celle-ci est ensuite embarquée dans le module OneCall Insights.*

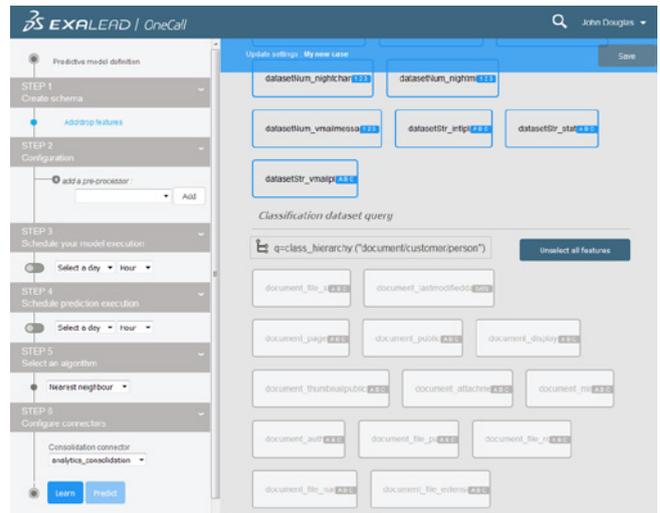


Création d'un nouveau cas d'étude OneCall Insights et sélection des données



## BÉNÉFICES POUR L'ENTREPRISE ET SES CLIENTS

- Améliore la connaissance des clients par une analyse en continu de leurs comportements.
- Renforce la personnalisation de la relation client grâce à des recommandations enrichies par les prévisions du module OneCall Insights.
- Optimise l'expérience client par une anticipation des besoins.
- Permet une réactivité marché accrue par une analyse "intraday" des signaux clients.
- Diminue les coûts de l'entreprise par un temps de traitement des demandes clients diminué et par une efficacité accrue des agents.



Configuration de l'exécution de l'algorithme dans OneCall Insights

## Notre plate-forme 3DEXPERIENCE® supporte, par la puissance de nos marques, 12 industries à travers un riche portefeuille de Solutions Industrielles

Dassault Systèmes, «the 3DEXPERIENCE® Company», offre aux entreprises et aux particuliers les univers virtuels nécessaires à la conception d'innovations durables. Ses solutions leader sur le marché transforment pour ses clients, la conception, la fabrication et la maintenance de leurs produits. Les solutions collaboratives de Dassault Systèmes permettent de promouvoir l'innovation sociale et offrent de nouvelles possibilités d'améliorer le monde réel grâce aux univers virtuels. Avec des ventes dans 140 pays, le Groupe apporte de la valeur à plus de 210,000 entreprises de toutes tailles dans toutes les industries. Pour plus d'informations, visitez [www.3ds.com](http://www.3ds.com).

