

Entrepôt de données / Big data

Stratics traduit des données brutes en informations de marketing axées sur le client sur de puissants serveurs de Combelle

Que ce soit en ligne ou via les réseaux sociaux, nous sommes de plus en plus en contact avec nos marques préférées. De grands noms, allant d'AS Adventure à ZEB, font confiance à Stratics pour transformer cet énorme flux de données numériques des clients en informations facilement exploitables à des fins de marketing et de communication. Combelle garantit un stockage sécurisé des données, conforme au RGPD, ainsi qu'une énorme puissance de calcul pour le traitement d'un si grand nombre de données personnelles.

Le contact client examiné de façon numérique

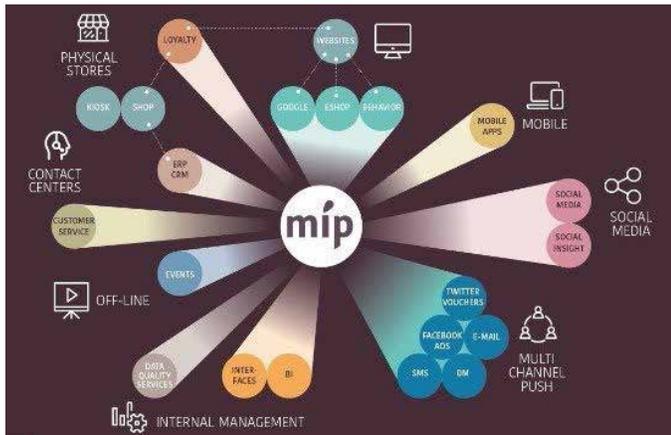
Stratics capture les moments où le client entre en contact avec la marque afin d'en tirer des informations. Quel est son intérêt ? Qu'est-ce qu'un client regarde et qu'achète-t-il ? Quand et par quels biais ? Et cela peut se faire pour un site web, un magasin en dur ou un service à la clientèle par téléphone. « Omnichannel n'est pas un simple slogan, mais bien une réalité », déclare Filip Corne, managing partner chez Stratics.

« Bien sûr, chaque observation soulève de nouvelles questions, que nous étudions ensuite par le biais de groupes expérimentaux ou de nouvelles analyses de données de clients afin de pouvoir proposer de nouvelles actions de marketing. Finalement, nous veillons à ce que l'intuition soit payante, tant pour les groupes de clients qu'au niveau individuel. Par exemple, quand un client fidèle cesse-t-il soudainement d'acheter un certain produit ? C'est à ce moment-là qu'il est temps d'agir. »



« Nous proposons une 'single customer view', c'est-à-dire un profil individuel basé sur l'historique et les interactions récentes. Pour ce faire, nous avons développé une Marketing Insights Platform (MIP) avec son propre modèle de données modélisable. Après tout, notre client veut d'abord A, puis B. C'est à nous de nous en charger, dans un écosystème flexible. »

« Les données sont 'un moyen d'arriver à ses fins'. La montagne de données brutes ne cesse de s'agrandir. Le but est donc de pouvoir en tirer des idées et des actions concrètes le plus rapidement possible. Songez par exemple au comportement de clic d'un internaute ; après une année, il ne vaut absolument plus rien. La rapidité et le volume sont nos plus grands défis. »



Et pour cela, nous avons besoin de puissance de calcul, ainsi que de connexions rapides.

Combell fournit une infrastructure adaptée au Big Data

Le Big Data nécessite un stockage sécurisé et une importante puissance de calcul

« Souvent, les données des clients sont bloquées dans des silos – des sites web, des systèmes de caisse, des applications de GRC... Nous devons donc agréger toutes ces données. En même temps, nous avons besoin d'un endroit où toutes ces informations peuvent être regroupées en toute sécurité. On parle de plusieurs téraoctets de données sensibles par marque, pour plusieurs dizaines de marques. Les bases de données sont alimentées en continu, généralement via Internet. Tout cela doit pouvoir se faire de façon sûre et conformément aux normes les plus strictes. »

« Le fait de choisir un partenaire externe au lieu de gérer soi-même l'infrastructure, le matériel, les logiciels, la sécurité et les sauvegardes, est un choix tout à faire logique. Notre métier, c'est le marketing, pas l'informatique. C'est la raison pour laquelle nous avons frappé à la porte de Combell en 2012. À l'époque, ils offraient déjà un moyen très simple d'acheter des bases de données Microsoft SQL Server. Ils sont très transparents sur le plan des coûts. Et ils sont belges. »

« Nous gérons et analysons les données de dizaines de marques. Nous parlons ici de nombreuses bases de données de plusieurs téraoctets par marque. Nous les regroupons dans un entrepôt de données, où nous les transformons en informations exploitables. Combell fait en sorte que nous disposions de suffisamment de mémoire et de



puissance de calcul pour faire cela rapidement. Grâce à des API (interfaces de programmation applicatives) développées en interne ou en externe, ainsi qu'à des transferts SFTP sécurisés, nous recevons des données en permanence et souvent en temps réel. À l'avenir, nous pourrions même nous tourner vers l'intelligence artificielle et les analyses en temps réel. »



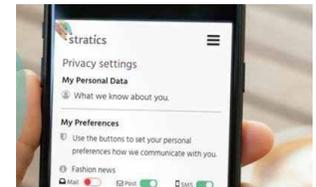
Le RGPD respecté à la lettre

Une telle quantité de données de clients ne peut être stockée et traitée que dans le respect de la vie privée de chacun. Ensemble, Combell et Stratics ont fait tout le nécessaire pour que le RGPD européen soit respecté à la lettre. « Notre méthode de travail n'a pas vraiment changé. Notre système a été conçu dès le départ de manière à être conforme aux nouvelles règles. Mais il existe surtout une forte demande de documentation supplémentaire : nous devons maintenant établir un accord de traitement, un registre de données et des délais de stockage pour chaque client », commente Filip Corne.

Combell devait donc elle aussi se conformer à toutes ces règles, mais grâce à leur certification ISO, tout était en fait déjà en ordre à ce niveau.

« Qui a accès à quelles données ? Pour quelle raison ? Tout est systématiquement écrit sur papier et nous devons garder chaque changement à jour. Nous travaillons pour de grandes marques qui nous tiennent responsables de tout ce qui pourrait arriver. Notre responsabilité potentielle est de ce fait énorme. »

« Il s'agit d'un exercice qui a demandé beaucoup d'énergie. Ce qui est positif, c'est que tout est maintenant très clair et que la prise de conscience en matière de sécurité est encore plus grande. Combell dispose des connaissances et des procédures nécessaires pour garantir un niveau de sécurité élevé. Nous ne pouvons tout simplement pas nous permettre que quoi que ce soit tourne mal avec nos sources de données. »



Une collaboration très personnelle

« Pour les services que nous recherchons, il existe toutes sortes de fournisseurs, allant d'obscures entreprises spécialisées dans le cloud à des géants du secteur comme Amazon. Mais nous avons cherché un partenaire commercial capable de



vraiment connaître ses clients et de comprendre les besoins spécifiques de ces derniers. Et Combell correspond parfaitement à cette description. Nous pouvons toujours leur parler de nos problèmes et de nos idées. Il y a clairement une interaction et un échange de connaissances. Pour nous, Combell est un véritable partenaire plutôt qu'un simple fournisseur. »

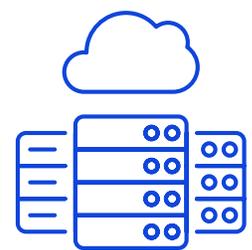
« Cela peut paraître anodin, mais nos interlocuteurs sont les mêmes depuis le début de notre collaboration, en 2012. C'est quelque chose de très agréable – et de pas évident du tout dans le monde de l'informatique. Ils connaissent notre situation sous tous ses aspects. Nous les rencontrons régulièrement, en personne, pour discuter de diverses choses. Est-il nécessaire de prévoir une intervention technique à quatre heures du matin ? Ce n'est pas un problème ! »

La proximité et l'approche personnelle sont très importantes pour nous. Cela va clairement au-delà du simple service !

Vous voulez en savoir plus sur les autres clients qui ont optimisé leur business grâce à l'externalisation ?

Travaillez-vous toujours sur votre propre infrastructure ou êtes-vous toujours à la recherche du partenaire idéal pour votre externalisation ? Découvrez les success-stories de nos clients.

Nous sommes également à votre service si vous avez un projet que vous souhaitez concrétiser, ou si vous voulez faire passer un projet existant à la vitesse supérieure. Nous nous ferons un plaisir de vous conseiller sur les services d'hébergement appropriés et réfléchissons également avec vous. Du début à la fin, vous pouvez à tout moment compter sur notre savoir-faire. Avec l'aide de nos équipes, prenez les bonnes décisions stratégiques !



Contacter Combell

 info@combell.com

 www.combell.com

 0800-8-5678

