



Le saviez-vous ?

Analyse des données clients : « Big » enjeu pour le secteur des télécommunications

Les entreprises du secteur des télécommunications sont amplement soumises au phénomène Big Data et peuvent en tirer un profit considérable

Une quantité et une variété d'informations de plus en plus importante à gérer

Le secteur des télécommunications a beaucoup évolué ces dernières années. Aujourd'hui, ces sociétés se doivent d'être réactives et proactives afin de répondre aux attentes du consommateur. Elles envoient, chaque jour, des informations à des milliards d'utilisateurs dans le monde. De ce fait, elles proposent différents outils de communication pour établir le contact avec le consommateur (téléphone, mail, réseaux sociaux, etc.), tout en essayant de personnaliser la relation avec le client ou le prospect. Les centres de contact tentent d'être performants face à une clientèle de plus en plus exigeante.

La relation multicanale engendre ainsi une masse importante d'informations à prendre en considération. Il devient nécessaire de les analyser afin de proposer un service client personnalisé et efficace. Aussi, 90 % des informations dans une entreprise ne sont pas des données structurées (appels, photos, vidéos, etc.). La diversité des formats rend leur traitement plus complexe. L'analyse de toutes ces données reste aujourd'hui une question centrale pour ces sociétés de télécommunication.

La compréhension des informations issues des interactions via les différents canaux est un enjeu majeur pour les sociétés de télécommunication qui voient là une opportunité de mieux comprendre leurs clients en proposant des solutions appropriées aux problèmes rencontrés, de mettre en place des actions pour garantir un service de qualité et finalement de suivre les tendances du marché.

Gérer les flux d'informations des centres de contact avec Autonomy Explorer

Autonomy a bien compris l'impact que peut avoir la compréhension de cette masse d'informations issue des interactions avec le client. Autonomy propose des solutions pour comprendre les données non structurées et délivre des outils aux sociétés de télécommunication pour exploiter les flux d'informations.

Autonomy Explore est une offre, basée sur la plateforme **IDOL** (Autonomy Intelligent Data Operating Layer), qui permet une meilleure gestion de la relation client en apportant une visibilité

sur tous les canaux de communication utilisés par le client : e-mail, mobile, réseaux sociaux, etc... Cette solution traite toutes les interactions directes ou indirectes avec le client depuis les différents canaux de contact. Elle analyse les données structurées ou non structurées grâce à la technologie **Meaning Based Computing** qui permet de donner un sens aux données récoltées à partir d'une compréhension conceptuelle et contextuelle.

Ainsi, les marketeurs ont une plus grande compréhension des conversations avec les consommateurs et peuvent identifier, par la suite, les tendances des comportements des consommateurs.

L'analyse et la compréhension de toutes les données issues des interactions avec le client s'avèrent être une opportunité pour les entreprises de télécommunication. L'offre Autonomy Explore permet à ces sociétés d'améliorer leurs services mais aussi de desceller des opportunités pour booster les revenus de l'entreprise.

Pour plus d'informations : <http://promote.autonomy.com/promote/products/explore.page>

A propos d'Autonomy - www.autonomy.com

Autonomy Corporation, filiale de HP, est un leader mondial dans les logiciels qui traitent de l'information générée par l'homme, ou des données non structurées, qu'il s'agisse de données texte, email, audio, vidéo, médias sociaux, pages web, etc. Les puissants outils d'analyse et de gestion d'Autonomy pour des informations structurées alliés à sa capacité d'extraire le sens en temps réel de toutes les formes d'information, indépendamment du format, est un outil unique pour les entreprises qui cherchent à tirer le meilleur parti de leurs données. La suite logicielle d'Autonomy aide les entreprises à être plus performantes dans le domaine de la recherche analytique en entreprise, la gestion des processus métier (BPM) et les opérations OEM. Autonomy propose également des solutions de gouvernance de l'information dans les domaines de l'eDiscovery, la gestion de contenu et la conformité aux réglementations, ainsi que des solutions de marketing qui aident les entreprises à augmenter leurs revenus, tels que la gestion de contenu web, l'optimisation webmarketing et les solutions de Rich Media Management.

Contacts presse : www.open2europe.com



Open2Europe

Christina Green

Tel : 01 55 02 14 67

Mail : c.green@open2europe.com



Open2Europe

Nabila KIFOUCHE

Tel : 01 55 02 27 84

Mail : n.kifouche@open2europe.com