

Le client

Opérateur mobile virtuel (ou MVNO), souhaite devenir l'opérateur de référence sur son marché.

Problématique

Les enjeux stratégiques du client sont :

- Valoriser sa base clients par un meilleur ciblage et suivi des actions marketing
- Optimiser la logistique pour réduire les stocks et ruptures en magasin
- Maîtriser les coûts par une meilleure détection des ventes frauduleuses

Le besoin exprimé est :

Analyse spontanée et dynamique des données issues des différents services de l'entreprise

Solution

Une solution modulaire permettant d'analyser les domaines Marketing, Ventes, Finance et Service Client.

- Le module Marketing permet de suivre les résultats des actions marketing : nouvelles offres, analyse de parcs (parc initial, final, moyen, segmentation par profil client ...), campagnes promotionnelles et ventes à distance
- Le module Ventes permet de suivre les résultats de ventes, souscriptions, CHURN, taux de portage, la performance des processus liés à la vente (objectifs) et de détecter les ventes frauduleuses
- Le module Finance permet d'analyser la rentabilité des différentes offres, de calculer la rémunération des points de ventes, d'analyser les encours clients et fournisseurs, de faire de l'élaboration budgétaire, des forecasts, des simulations et reporting, et d'analyser la facturation ARPU, le suivi des impayés, la balance âgée et les marges
- Le module Service client permet d'analyser l'état du parc client et d'anticiper les fins de contrat, Analyse des consommations : volume d'appels, AUPU

Environnement technique

L'alimentation du système décisionnel se fait à partir de 4 sources de données :

- Le système de facturation, fournit les données concernant les contrats, les clients, le trafic, les recharges ...
- La logistique fournit les informations sur les expéditions de matériels vers les tiers (distributeurs, clients...)
- La banque fournit les données concernant les relevés de compte, les prélèvements et les transactions CB.
- Le Répertoire du client fournit les règles de valorisation et de segmentation du trafic, de l'offre, des canaux de ventes, des articles,...

Alimentation à partir de fichiers plats stockés sur des serveurs FTP/S.

Fichiers mis en forme par des scripts paramétrables

Restitutions :

- Portail web sous Microsoft Reporting Services
- Rapport excel utilisés par la DAF pour des analyses complexes
- SQL Server Management Studio pour des besoins spécifiques ponctuels

Technologie décisionnelle Microsoft :

- **SQL Serveur** pour la base de données
- **Integration Services** pour l'ETL
- **Analysis Services** pour la base de données multi-dimensionnelle
- **Reporting Services** pour la création des rapports

Utilisation de procédures stockées pour optimiser la gestion de volumes importants

Bénéfices du projet

- Une mesure d'efficacité des campagnes marketing liés au lancement de nouvelles offres.
- Un suivi quotidien des principaux indicateurs d'activité.
- Une mesure de la performance opérationnelle et de leur contribution à la stratégie de l'entreprise.