

Informatica MDM – Customer 360

Principaux bénéfices

- Établir des profils clients fiables
- Intégrer les clients de manière centralisée grâce à des workflows guidés
- Gérer les données clients de manière stratégique
- Repérer et examiner visuellement les relations clients
- Partager les données avec les applications et les salariés de manière sécurisée
- Interagir de manière plus pertinente avec les clients
- Bénéficier de la vitesse et de la flexibilité d'Informatica Intelligent Cloud Services

Soyez prêt à vous différencier par l'expérience client.

Le concept de Customer Centricity est le nouveau cheval de bataille. Auparavant, les entreprises cherchaient à se différencier de la concurrence en se focalisant sur les produits et services, le positionnement de marque et le prix. Cependant, les clients ont des attentes de plus en plus élevées. Ils s'attendent à ce que les sociétés comprennent qui ils sont et interagissent avec eux en conséquence. Une excellente expérience client fait toute la différence et permet de fidéliser les clients qui, sans cela, n'auraient aucun scrupule à faire appel à la concurrence. C'est la raison pour laquelle les entreprises qui soignent l'expérience client tirent leur épingle du jeu.

Vous devez être prêt. Comprendre vos clients et leurs attentes évolutives exige d'en avoir une vue unique et exploitable à 360 degrés qui commence au moment de l'acquisition, se poursuit par une intégration réussie et débouche sur un engagement continu.

La plupart des entreprises disposent de données clients incomplètes, incohérentes, en double et fragmentées. Les données clients sont gérées par différents services et sont stockées dans des systèmes multiples en silos. Même la qualité des données dans les applications d'automatisation des forces de vente (SFA) et de gestion de la relation client (CRM) peut vite se dégrader et devenir douteuse.

Les équipes marketing, commerciales, de service client et en relation avec les clients ont besoin de disposer de données clients fiables, pertinentes et gouvernées afin de :

- Fournir des communications personnalisées et ciblées qui anticipent les besoins des clients
- Découvrir les opportunités de vente croisée et de vente incitative qui étaient précédemment cachées
- Résoudre rapidement les problèmes, sans que le client ait à faire part de ses préoccupations plusieurs fois
- Identifier les meilleurs clients et leur offrir une expérience haut de gamme qui reflète leur valeur.
- Renforcer les avantages des fusions et acquisitions grâce à de meilleures informations sur les clients et les opportunités des entreprises fusionnées.
- Comprendre les relations des clients avec les gens, les lieux et les événements qui ont une incidence sur les objectifs de l'entreprise.

Que devriez-vous savoir sur vos clients ?



Sont-ils des clients ?



Quels produits possèdent-ils ?



Quelle est la mesure la plus efficace à prendre ?

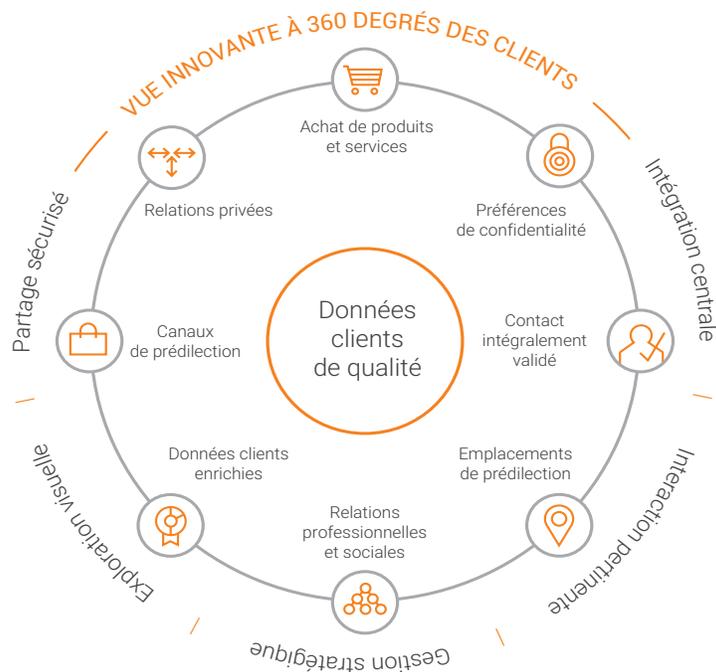


Qui fait partie de votre cercle de clients ?

Vue innovante à 360 degrés des clients.

Informatica MDM – Customer 360 procure à vos équipes une vue unique des clients, met en contexte les interactions des clients et permet de visualiser les relations clients. Son interface conviviale et son tableau de bord configurable permettent de simplifier le processus de bout en bout d'intégration centralisée, de gestion stratégique, d'exploration visuelle et de partage sécurisé des données tout au long du cycle de vie du client.

Conçue pour les utilisateurs métiers et les gestionnaires de données, la solution MDM – Customer 360 est une application fondée sur les données de référence qui repose sur Intelligent Data Platform d'Informatica. Elle associe qualité des données, intégration de données, gestion des processus métiers et données en tant que service dans une solution unique déployée dans votre propre environnement informatique ou sur le Cloud.



MDM – Customer 360 rassemble les données nécessaires à vos équipes marketing, commerciales, de service client ainsi qu'à d'autres équipes, sur les préférences des clients, les produits qu'ils possèdent, leur foyer, leurs canaux de communication privilégiés et leurs relations. La solution centralise les données disponibles et actuellement fragmentées entre les différents services, départements d'entreprise et applications régionales de votre société, afin de vous permettre de passer d'une approche axée sur les applications à une approche axée sur les clients.

Vous pouvez également recourir à MDM – Customer 360 pour approvisionner vos applications métiers et analytiques en données propres, cohérentes et connectées. Les salariés bénéficient d'une vue à 360 degrés unique, exploitable et innovante des clients ainsi que d'une application fiable et centrale leur permettant d'intégrer, de gérer, d'exploiter et de partager les données clients stratégiques.

Caractéristiques

Intégrer les clients de manière centralisée

MDM – Customer 360 propose un flux de travail configurable axé sur les processus métiers pour une collaboration optimale dans l'ensemble de la société lors de l'intégration de clients. Elle permet de rationaliser et de normaliser l'ajout de nouveaux clients entre les différentes régions, fonctions et divisions opérationnelles, tout en éliminant les données en double, incomplètes et inexactes. Lors de l'intégration de nouveaux clients, il est possible de chercher des informations clients, de les vérifier, de les valider, de les recouper, de les fusionner et de les enrichir automatiquement à l'aide de tableaux de bord basés sur les rôles, afin d'améliorer les processus de consignment, de révision et d'approbation des nouveaux dossiers.

Créer des dossiers clients plus complets

Exploitez les produits en tant que service de vérification des données personnelles (adresse, e-mail, numéro de téléphone) d'Informatica et ses solutions d'enrichissement de données pour compléter vos informations clients au moment de la saisie et de manière continue. Intégrez en toute transparence des données démographiques et firmographiques afin d'améliorer vos profils clients et de gérer les hiérarchies. Ajoutez facilement des données clients provenant de fournisseurs tiers de données, notamment de Dun & Bradstreet, d'Acxiom ou d'Experian, et provenant de fournisseurs de contenus spécifiques à un secteur (sciences de la vie, santé, etc.).

Gérer les données clients de manière stratégique

Consolidez les données clients critiques de votre société, notamment issues de Salesforce, d'AWS, d'Azure, de votre solution ERP et d'autres applications. Gérez-les de manière stratégique

depuis un emplacement afin de réduire le nombre de données de mauvaise qualité à travers votre entreprise et de créer une vue unique et exploitable à 360 degrés de vos clients. Mettez en relation vos données afin d'obtenir un aperçu des liens entre vos clients et leur foyer, leurs lieux et canaux privilégiés, leurs produits et leurs préférences. Renforcez la collaboration organisationnelle et la gouvernance lors de la gestion des données clients entre les différents départements d'entreprise, les différentes fonctions et les différentes régions.

Partager les données en toute sécurité

Approvisionnez vos applications métiers, Cloud et analytiques en données clients fiables, y compris vos applications de marketing, de SFA, de service client, de CRM, de facturation et d'expédition et vos autres systèmes. Avec des données clients fiables, pertinentes et gouvernées, vos équipes disposent des informations dont elles ont besoin dans leurs applications de travail pour offrir une expérience client exceptionnelle.

Interagir de manière plus pertinente avec les clients

Des tableaux de bord configurables et basés sur les rôles permettent à vos équipes de comprendre facilement les clients, d'interagir avec eux et de s'organiser. Votre personnel dispose du contexte dont il a besoin pour offrir une expérience client distinctive sans avoir à accéder à plusieurs systèmes. Une vue centrée sur l'activité affiche les coordonnées du client, son statut, ses produits, ses relations, ses préférences et, le cas échéant, les mesures les plus efficaces à prendre. Il est même possible d'intégrer des informations sur les produits, et notamment des images, ainsi que des données sur les produits et services dont disposent les clients, au tableau de bord, grâce à Informatica MDM – Product 360.

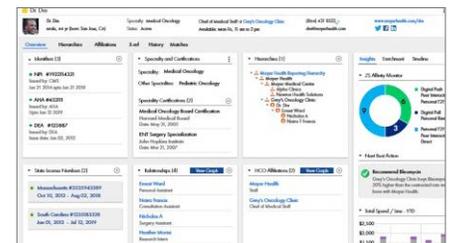
Intégration centrale de nouveaux clients



Gestion stratégique des informations clients



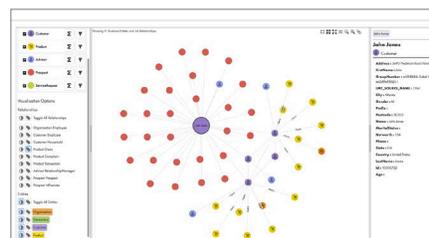
Partage sécurisé pour l'engagement des clients



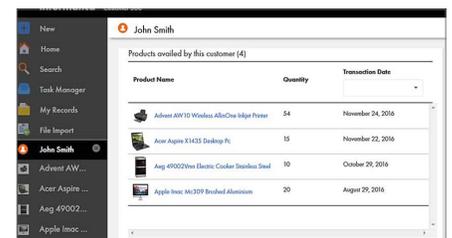
Validation et enrichissement des informations clients



Découverte de relations clients



Accès intégré au produit 360



À propos d'Informatica

Informatica se concentre à 100 % sur les données, car ce sont les données qui font tourner le monde. En tant que leader dans la gestion des données Cloud d'entreprise, nous sommes prêts à vous guider de manière intelligente. Informatica est le premier fournisseur mondial de solutions de gestion de données, que ce soit dans le Cloud, sur site ou dans les environnements hybrides. Plus de 7 000 entreprises du monde entier font appel aux solutions de données d'Informatica.

Repérer visuellement les relations importantes

Comprenez quelles sont les connexions de vos clients en visualisant les relations entre les personnes, les lieux et les éléments les plus importants pour votre société. Tirez parti d'éléments visuels qui associent ou filtrent les liens entre les clients, les prospects, les transactions, les produits, les demandes de services et d'autres informations. Par exemple, au moyen de graphiques, les équipes peuvent plus facilement créer des listes ciblées de segments et de prospects ou déterminer les opportunités de vente croisée et de vente incitative.

La vitesse et la flexibilité d'Informatica Intelligent Cloud Services alliée à la puissance de MDM

En fonction de vos besoins et de votre vision, la solution MDM – Customer 360 est proposée en version sur site ou sur Informatica Intelligent Cloud Services. MDM – Customer 360 vous offre toutes les capacités d'Informatica MDM – Customer 360 et vous permet d'externaliser en toute sécurité la gestion informatique, et notamment la migration matérielle ou logicielle, les installations ou les mises à niveau.

MDM – Customer 360 :

- Regroupe toutes les capacités d'Informatica MDM et les associe à la vitesse et la flexibilité du Cloud.
- Propose toutes les fonctionnalités de MDM – Customer 360 ainsi que des mises à niveau et des correctifs automatisés garantissant l'accès aux toutes dernières améliorations, fonctions et fonctionnalités.
- Accélère les délais de déploiement de MDM – Customer 360 grâce à une offre simple et un paiement à la consommation fondé sur les capacités dont vous avez besoin.
- Réduit les frais de maintenance et les dépenses informatiques, tandis qu'Informatica se charge de la gestion informatique de la solution.

Pour en savoir plus, visitez le site www.informatica.com/customer360.

À propos des applications fondées sur les données de référence

Les applications fondées sur les données de référence d'Informatica comprennent MDM – Customer 360, MDM – Product 360 et MDM – Supplier 360. Elles offrent des fonctions de gestion des données de référence de bout en bout qui allient qualité des données, gouvernance holistique de données, intégration de données de bout en bout, ainsi que la vérification des données en tant que service (DaaS) et l'enrichissement des données.

