

Les clients d'aujourd'hui sont très exigeants en matière d'expérience client

et la demande pour ces expériences sur les
canaux numériques n'a jamais été aussi forte.

teradata.

celebrus
CUSTOMER DATA PLATFORM

La pandémie de COVID-19 a mis les entreprises au défi d'offrir des expériences numériques de qualité, les clients étant contraints d'effectuer des transactions en ligne.

Selon un récent rapport McKinsey, l'adoption du numérique a augmenté de 28 à 46 % dans de nombreux secteurs et cette augmentation devrait être constante.

Ainsi, les organisations repensent fondamentalement la manière dont elles offrent des expériences ultra-personnalisées sur les canaux numériques pour répondre à la nouvelle norme.

Témoignages de décideurs sur leurs expériences numériques :

85 %

des décideurs estiment que les expériences numériques sont le moyen le plus efficace d'atteindre et d'engager les consommateurs.

66 %

affirment que leur organisation s'efforce de fournir une expérience client en temps réel, au moment même où elles se produisent.

65 %

affirment que la création d'expériences client percutantes est une priorité pour leur organisation.

Mais l'abandon des cookies met l'expérience client en danger

Des dizaines de millions de dollars de revenus pourraient être perdus.

Les cookies tiers utilisés pour suivre les visiteurs du site Web et prendre en charge la personnalisation sont de plus en plus bloqués par les principaux navigateurs en raison des nouvelles lois et réglementations en matière de confidentialité. Apple, Microsoft et Mozilla bloquent déjà les traceurs tiers par défaut, et Google a annoncé que Chrome le ferait d'ici 2023.

Les entreprises qui dépendent de cookies tiers pour suivre les individus ne seront plus en mesure de personnaliser les expériences, d'optimiser la publicité ou de gérer les parcours des clients sur les canaux et dans le temps.

Les solutions numériques ne parviennent pas à aider les marques à créer des expériences axées sur les données

Une récente étude Forrester a révélé que 80 % des décideurs pensent que les expériences client fondées sur les données produiront des résultats commerciaux. Cependant, plus de 60 % d'entre eux affirment qu'il est difficile de capturer et de donner un sens aux données numériques des clients. L'abandon des cookies tiers aggrave ce problème.

Les organisations sont confrontées à cinq défis majeurs lors de l'utilisation de solutions d'analyse numériques.

L'identité ne persiste pas au fil des sessions Web ou sur les appareils, ce qui empêche le suivi et l'identification des utilisateurs

Des écarts existent dans les données numériques sur tous les canaux en raison de l'ancien système de suivi basé sur des balises et du manque de prise en charge par les navigateurs des logiciels de suivi basés sur les cookies

La sécurité et la gouvernance sont compromises par des piratages manuels et des codes visant à contourner le blocage des cookies et des traceurs

Les décisions en temps réel sont impossibles en raison du délai nécessaire pour collecter et traiter les données

L'activation d'expériences personnalisées est limitée sans l'accès à des données granulaires pour l'analyse et la prise de décision

Réduire l'écart par l'identification et la collecte de données first-party sur chaque interaction client pour mieux comprendre les clients et optimiser les expériences client avec la prise de décision en temps réel

Avec Teradata et Celebrus, vous pouvez :

-  **Maintenir l'identification** sur tous les points de contact et appareils, au fil du temps
-  **Réduire les écarts** dans la collecte des données pour répondre à toutes les questions et offrir une expérience client améliorée
-  **Assurer la conformité et la sécurité des données**
-  **Collecter des données granulaires** sur toutes les interactions des utilisateurs
-  **Activer les données en temps réel** pour offrir des expériences personnalisées

Étude de cas : Des avantages indéniables

L'une des cinq premières sociétés mondiales de services financiers était aux prises avec des données numériques qui n'apportaient pas les détails nécessaires pour se connecter à des clients spécifiques. Cette lacune limitait les informations analytiques et créait des difficultés pour gérer l'expérience client.

Teradata et Celebrus ont identifié les clients sur l'ensemble des canaux et capturé le contexte des interactions numériques afin d'apporter des améliorations dans des parcours clients spécifiques. Résultat :

50 millions de dollars
DE REVENU
grâce aux expériences client personnalisées

5 x
PLUS de demandes complétées

50 %
D'AUGMENTATION
de taux de clics



L'activation des données est facile avec Teradata et Celebrus

- ✓ Celebrus collecte des données granulaires à partir des interactions et identifie les utilisateurs sur tous les canaux numériques
- ✓ Le modèle de données d'expérience client Teradata Vantage™, prédéfini et complet, capture et organise les données de Celebrus en temps quasi réel
- ✓ Le puissant moteur d'analyse Teradata permet un traitement à grande échelle des données numériques pour découvrir les comportements et les informations
- ✓ Les capacités en temps réel de Teradata Vantage favorisent la prise de décision et les actions contextuelles pendant l'activité d'un utilisateur sur les canaux numériques
- ✓ Une intégration plus large de Teradata Vantage à l'écosystème MarTech optimise le marketing et multiplie les expériences client



Exploitez tout le potentiel de l'expérience client grâce à la puissance des données.

Bénéficiez de la puissance, de l'évolutivité et de l'analytique d'entreprise nécessaires pour résoudre les défis liés à l'expérience client, du début à la fin.

Celebrus est la seule solution de capture et de contextualisation des données d'entreprise first-party en temps réel. Avec elle, réalisez des économies et augmentez vos revenus en ligne en créant des expériences numériques inégalées pour chaque client connecté.

Rendez-vous sur [Celebrus.com](https://celebrus.com)

Teradata est la plateforme de données multi-Cloud connectée dédiée à l'analytique d'entreprise qui prend en charge les données d'entreprise et leur analyse à grande échelle. Vous accédez ainsi à une vue complète sur le client et à des renseignements sophistiqués qui seront transformés en action contextuelle en temps réel pour développer votre entreprise. **Rendez-vous sur [Teradata.com](https://teradata.com)**

17095 Via Del Campo, San Diego, CA 92127 [Teradata.com](https://teradata.com)

Le logo Teradata est une marque commerciale et Teradata est une marque déposée de Teradata Corporation et/ou de ses affiliés aux États-Unis et dans le monde entier. Teradata ne cesse d'améliorer ses produits à mesure que de nouvelles technologies et de nouveaux composants voient le jour. Par conséquent, Teradata se réserve le droit de modifier les caractéristiques techniques de ses produits sans préavis. Il peut arriver que toutes les fonctionnalités, fonctions et opérations décrites dans le présent document ne soient pas disponibles dans toutes les régions du monde. Consultez votre représentant Teradata ou rendez-vous sur [Teradata.com](https://teradata.com) pour en savoir plus.

© 2022 Teradata Corporation Tous droits réservés. Produit aux États-Unis. 03.22

