



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Twitter : Teradata lance une solution d'avenir pour un aspect clé du marché : l'analyse de l'indice de satisfaction client

Teradata Customer Satisfaction Index (CSI) : l'avenir de la mesure de la satisfaction client

Première solution pour mesurer fidèlement et gérer l'évolution du parcours client au travers de leurs comportements et de leurs opinions

Antony, France, le 14 avril 2016 – [Teradata](#) (NYSE : [TDC](#)), le spécialiste de l'[analyse big data](#) et des [applications marketing](#), continue d'améliorer considérablement la compréhension et la gestion des comportements clients afin d'en tirer des enseignements toujours plus significatifs et plus rentables. Teradata présente aujourd'hui la solution analytique la plus performante de sa catégorie, surpassant les approches actuelles de mesure de la satisfaction client. Pendant des années, le Net Promoter Score (NPS) a été le principal outil de mesure de la « propension de recommandation » des clients. Le lancement de la solution analytique Customer Satisfaction Index (CSI) de Teradata pourrait bien changer la donne.

Lors de récentes missions dans tous les secteurs, la solution analytique CSI de Teradata a fourni les preuves de son efficacité pour suivre, intégrer et analyser fidèlement les expériences de comportement sous-jacentes qui constituent un parcours client. La solution analytique CSI identifie les déclencheurs et les situations assimilés à des expériences clients positives, négatives ou neutres. Des analyses multi-genres sophistiquées, associant savamment le clustering de trajectoires, de modèles, d'opinions et de comportements, apportent un éclairage nouveau des catalyseurs de la satisfaction client.

Avec ces connaissances reflétant toute l'étendue et la diversité de l'expérience client à travers les canaux, les processus et les points de contacts, les spécialistes du marketing bénéficient d'une vision globale unique et exploitable de l'expérience de chaque client avec l'entreprise. Cette solution permet aux entreprises de mieux comprendre et influencer le comportement des clients, afin d'améliorer la satisfaction des clients et les performances commerciales.

« C'est ainsi que se présente l'avenir de l'analyse client. Pendant des années, les analyses avancées ont été l'apanage des experts en données et des programmeurs. Teradata a

continuellement œuvré à la démocratisation des solutions analytiques. Aussi, Teradata CSI se présente comme une solution intelligente offrant à tous les utilisateurs professionnels des outils analytiques permettant de gérer aisément l'expérience client quasiment en temps réel », a souligné Robin Bloor, fondateur et analyste en chef de Bloor Group. « Teradata crée une nouvelle fois des modèles reproductibles de solutions analytiques tirant profit des enseignements des mises en œuvre précédentes en matière de services de conseil, de logique de programmation, de schémas, de visualisation et d'interfaces intelligentes. Cette approche permet des délais de rentabilisation toujours plus courts. »

La solution analytique CSI de Teradata est un outil convivial, fourni par des consultants Teradata qui mettront au point des modèles et des approches analytiques sur mesure en l'espace de quelques semaines. Cette solution permet d'exploiter les perspectives analytiques en modifiant les modèles et applique des algorithmes pouvant être exécutés par tout utilisateur professionnel, sans nécessiter d'expertise particulière en programmation ou même de connaissances en SQL.

« Les directeurs marketing et les responsables de secteur d'activité ont la possibilité de valoriser et de transformer leur entreprise en adoptant l'approche d'analyse client totalement novatrice de Teradata », a affirmé Randy Lea, vice-président en charge de l'analyse d'affaires et du conseil chez Teradata. « La solution analytique CSI de Teradata fait partie intégrante de l'analyse du parcours client et s'avère essentielle pour les entreprises cherchant à réduire la perte de clients et à améliorer la fidélisation. Cette approche dynamique peut être exécutée quotidiennement – voire plus fréquemment – pour obtenir un aperçu fidèle de la satisfaction client à travers tous les points de contact. »

La solution analytique CSI de Teradata est disponible dès maintenant et peut fonctionner avec les fonctionnalités analytiques de Teradata Aster sur Hadoop, sur site et sur des plates-formes de cloud.

Liens d'actualités connexes (en anglais)

- Que manque-t-il à votre Net Promoter Score ? [Livre blanc mettant en lumière CSI](#)
- Enfin une évaluation précise de la satisfaction client ! [Plus d'informations sur la solution analytique CSI](#)
- Des moyens d'analyse performants et transparents pour tous – [cliquez ici pour en savoir plus sur les solutions analytiques](#)

À propos de Teradata

Teradata (NYSE : TDC) aide les entreprises à tirer profit de leurs données plus qu'aucune autre entreprise. La gamme de solutions leader de Teradata en matière d'analyse big data, d'applications marketing intégrées et de services peut aider les entreprises à tirer de leurs données un avantage concurrentiel durable. Consultez le site teradata.com.

###

Faites connaissance avec Teradata :



Teradata et le logo de Teradata sont des marques commerciales ou des marques déposées de Teradata Corporation et/ou de ses filiales, aux États-Unis et dans le reste du monde.

Contacts Presse:

Charles-Yves Baudet
Teradata Corporation Public Relations
+ 33 1 64 86 76 14
charles-yves.baudet@teradata.com

Victoria Bareille
Réflexion Publique
+ 33 (0) 1 55 21 01 55
victoriab@reflexion-publique.com