

NOTRE EXPERTISE

L'AVANTAGE CONNAISSANCE CLIENT

Nous aidons nos partenaires à mieux connaître leurs clients pour répondre à leurs besoins actuels et futurs, afin de leur offrir la meilleure expérience d'achat.



Grâce à notre approche ils peuvent :



SE CONCENTRER SUR LES BONS CLIENTS



LEUR PROPOSER LA BONNE OFFRE, AU BON PRIX



AU BON ENDROIT, AU BON MOMENT



A TRAVERS UNE COMMUNICATION PERSONNALISÉE

METTRE LE CLIENT AU CŒUR DE L'ORGANISATION

Toutes ces solutions reposent sur notre savoir-faire et notre approche unique. Cela commence par la mise en place d'une stratégie de données pertinente et s'appuie sur un véritable engagement de l'organisation afin de créer de la valeur sur le long terme.

DONNÉES CLIENT

- Stratégie de données on et off line
- Acquisition / Intégration de données pour une vision 360° du client
- Audit de l'environnement IT

CONSEIL ORGANISATIONNEL

- Plateforme de marque
- Alignement stratégique
- Formation
- Mesure



CONNAISSANCE CLIENT

- Mise en place de segmentations opérationnelles et d'une connaissance approfondie du client à partir des différents types de données disponibles.
- Déploiement de l'approche fidélité dunnhumby : mieux comprendre et satisfaire les clients fidèles pour créer de la valeur sur le long terme.

PROGRAMME DE FIDELITÉ

- Lancement / évolution de plus de 20 programmes de fidélité à travers le monde, quel que soit le mécanisme d'identification du client et de récompense.



EXPÉRIENCE OMNICANALE

- Déclinaison de l'offre sur les différents canaux afin de créer une expérience d'achat cohérente.
- Optimisation et personnalisation du parcours client en magasin et sur le site marchand grâce à l'utilisation des données offline et/ou online – clickstream data et search.

PERSONALISATION DE L'EXPÉRIENCE À UN NIVEAU LOCAL

- Priorisation des actions à un niveau magasin via l'analyse des performances et des comportements client (tableaux de bord).
- Définition de l'offre la plus pertinente en fonction des segmentations magasin.



GESTION DE L'OFFRE

- Sélection des produits/services qui répondent aux attentes de chaque type de client.
- Optimisation de l'assortiment via la définition de la bonne largeur et profondeur d'offre.

AMÉLIORATION DE L'IMAGE-PRIX

- Rationalisation des investissements prix selon le profil de clientèle.
- Identification du prix optimal en fonction de l'élasticité des produits au prix.

PROMOTION

- Personnalisation du plan promotionnel et optimisation des planning, de la sélection des produits, des mécaniques et des types de supports (catalogues, prospectus, email, SMS, bannières web...)

Les campagnes promotionnelles personnalisées par email et mobile de Tesco permettent **une augmentation de 10 à 20% du taux de participation.**



COMMUNICATION CIBLÉE ET PERSONNALISÉE

- Élaboration de stratégies de contact omnicanales pertinentes : personnalisation du message, de l'offre et du canal de communication en fonction du comportement client.

Mailing Monoprix : **Un taux de participation >60%** chez les Meilleurs Clients grâce à la personnalisation des offres et du contenu.

La communication ciblée chez Macy's : **500 000 versions uniques du mailing** – Un chiffre d'affaires additionnel 4 à 6 fois plus élevé au sein des clients recevant la communication personnalisée.

- Mesure de la performance de nos actions sur le court terme et le long terme. Les taux de retour de nos campagnes sont parmi les plus élevés du marché.

A PROPOS DE DUNNHUMBY

UNE EXPERTISE MULTI-SECTORIELLE

Distribution • Centres Commerciaux • Santé & Beauté • Textile • Banque • Télécoms • Secteur Public

Nous travaillons avec plus de 1 000 industriels et marques, en déployant des solutions de category management et de marketing à l'échelle mondiale (innovation, optimisation et évaluation des plans media online et offline...)

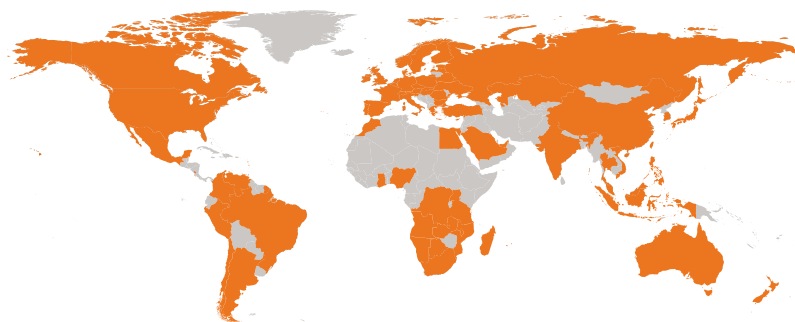
Nous agissons au croisement du distributeur et des marques, en créant un langage client commun au travers de nos solutions. Les décisions sont déployées plus facilement et génèrent de la valeur pour chacun des acteurs.

NOTRE PRÉSENCE

25 ans d'expérience

2 000+ employés

Près de 1 milliard de profils clients



INNOVER ET INVESTIR

Investissement de près de 400 millions € dans des entreprises et technologies innovantes parmi lesquelles :



Editeur de logiciels d'analyse pricing, merchandising et supply chain



Marketing et gestion des relais d'opinions sur les réseaux sociaux



Publicité digitale et real time bidding

Et : Askuity, Coherent Path, InfoScout, Oracle Exadata, Sandtable, Sociometric Solutions, Standard Analytics et The Shelf

Mise en place de partenariats avec les meilleures universités pour développer la recherche et l'innovation : Imperial College London, Massachusetts Institute of Technology, University College London, University of Cambridge, University of Oxford et Yale University



NOUS CONTACTER

dunnhumby France

48 rue Cambon
75 001 Paris

www.dunnhumby.com/fr

Sandrine Devy

Directrice Commerciale Marchés Internationaux
+33 1 55 78 57 40

Sandrine.devy@dunnhumby.com

Patrick Tellouck

Directeur dunnhumby France
+33 1 55 78 57 36

Patrick.tellouck@dunnhumby.com