



dunnhumby

RÉINVENTER L'EXPÉRIENCE CLIENT

Leader en connaissance client, notre expertise unique vous permet de développer un avantage concurrentiel durable.

NOTRE APPROCHE

Comprendre et satisfaire vos clients pour développer leur fidélité sur le long terme.

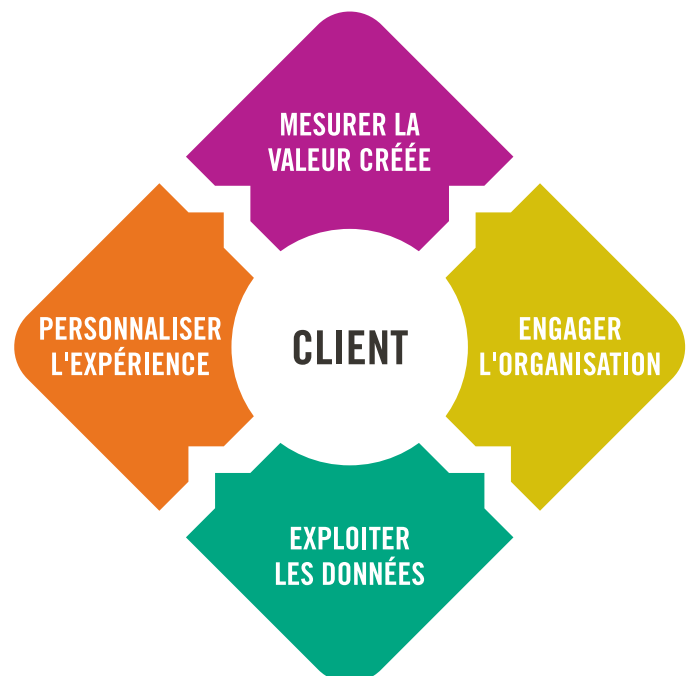
TOUT PART DES DONNÉES. Nous analysons différents types de données client afin d'identifier des opportunités de croissance.

NOUS PERSONNALISONS l'expérience d'achat omnicanale grâce à une expertise dans les domaines suivants :

- Amélioration de l'image-prix
- Promotion
- Gestion de l'offre
- Programme de fidélité
- Communication ciblée et personnalisée

NOUS ENGAGEONS L'ORGANISATION de nos partenaires dans une stratégie centrée client, afin de développer un véritable avantage concurrentiel. Cette approche partenariale sur le long terme est l'un des facteurs-clés de succès de notre modèle.

NOUS CRÉONS DE LA VALEUR en maximisant le CA généré par les clients existants.



LE CLIENT FIDÈLE ET CONNECTÉ

DÉPENSE
22%
DE PLUS

LE SAVIEZ-VOUS? Un client fidèle qui achète à la fois online et offline dépense 22% de plus qu'un client fidèle qui achète en magasin uniquement.

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.



Notre approche permet à nos partenaires de :



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 FIDÉLITÉ

- 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.



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.**



EXPÉRIENCE OMNISCANALE

- 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.



COMMUNICATION CIBLÉE ET PERSONNALISÉE

- Élaboration de stratégies de contact omniscanales 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.

Le mailing Kroger : destiné aux clients fidèles et envoyé à plus de **9,5 millions de clients, 8 fois par an et via 3 canaux de communication.** Chaque exemplaire de ce mailing est unique.

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.

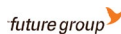
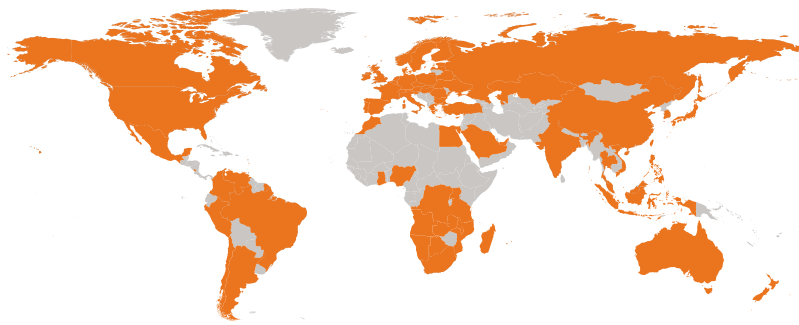
NOTRE PRÉSENCE

25 ans d'expérience

3 000 employés

660 millions de profils clients

Plus de 20 partenaires



Home plus



Liverpool

macy's

metro

MONOPRIX



QuickChek Q

Raley's

SHOPRITE



STAR Bazaar

TESCO

TESCO Lotus

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

Hannah Whittall

Directrice du Développement France
06 72 75 71 80

hannah.whittall@dunnhumby.com

Laurent Coulon

Directeur du Développement International
07 87 03 45 38

laurent.coulon@dunnhumby.com