

# Gestion de l'identité numérique

La gestion de l'identité numérique aide une banque à surmonter les limites de l'expérience client



## Top 5 des banques de détail mondiales

La banque avait du mal à mettre en place un excellent parcours client.

### Contexte

- La banque n'a pas pu personnaliser l'expérience client
- La banque avait besoin de données et d'analyses plus détaillées.
- L'expérience client ne pouvait pas être gérée sur tous leurs canaux numériques, et la banque perdait des clients

### Solution

Utilisation de Teradata Vantage avec la technologie Celebrus pour améliorer leur gestion de l'identité numérique et l'expérience client globale

- Celebrus écoute et identifie les clients, puis regroupe ces données qui sont ensuite intégrées dans un modèle de données pré-construit dédié aux expériences client
- Teradata exploite l'IA et le Machine Learning pour déterminer les besoins des clients
- Teradata fait des recommandations en temps réel

### Impact



50 % d'augmentation de taux de clics



50 millions \$ d'augmentation de revenus grâce aux expériences client personnalisées



5 x plus de demandes complétées



## Détaillant au Royaume-Uni

Il a réalisé qu'il n'était pas en mesure de maximiser les relations client en raison d'un manque d'informations sur les actions des clients sur les canaux en ligne

### Contexte

- Leurs données agrégées étaient toujours obsolètes de 24 heures
- Ils utilisaient un logiciel d'analyse Web
- Des données numériques imprécises leur permettaient uniquement de déduire les souhaits des clients selon leur comportement passé

### Solution

- Collecte en temps réel par Celebrus des données client qui sont transmises à Vantage.
- Comportement mesuré directement en temps réel
- Le détaillant sait ce que les clients recherchent en temps réel sur le Web, sur leur mobile, par e-mail ou SMS

### Impact



Un contenu hautement pertinent et personnalisé est proposé à chaque client



Ils ont constaté que la personnalisation de la page d'accueil améliorerait considérablement la conversion. Désormais, 90 % du contenu de la page d'accueil est personnalisé en temps réel avec des millions de versions différentes pour chaque individu



Coût de service considérablement réduit en identifiant et en prévenant la fraude, en réduisant les communications papier et en introduisant un agent de transfert de messages (MTA) pour optimiser les dépenses du marché



## Assureur généraliste européen

Transformation numérique de l'assurance axée sur la fourniture d'expériences hyper-personnalisées

### Contexte

- Auparavant, utilisation de données et d'analyses pour fournir un marketing entrant et sortant personnalisé
- Difficultés à collecter les informations des clients adeptes du libre-service en ligne
- Données limitées et obsolètes de 48 heures. Impossibilité de répondre au client immédiatement

### Solution

- Celebrus déployé pour identifier les visiteurs numériques et recueillir des informations en temps réel
- Teradata Vantage déployé pour prendre en charge la prise de décision et la messagerie en temps réel
- Solution déployée dans le Cloud pour permettre une livraison rapide des capacités

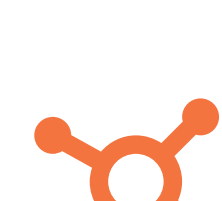
### Impact



Prototype fonctionnel mis en place en 6 semaines, prenant en charge plusieurs cas d'utilisation de personnalisation



Simulation de la production en 8 semaines, offrant une messagerie en temps réel pour tous les visiteurs entrants



Capacité multicanale offerte sur le Web, le mobile, la messagerie et le centre d'appels

## 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 importantes et augmentez vos revenus en ligne en créant des expériences numériques inégalées pour chaque client connecté.

Rendez-vous sur [Celebrus.com](https://www.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 vision à 360 degrés du client et à des renseignements sophistiqués qui seront transformés en action contextuelle en temps réel pour développer votre entreprise.