

> Approfondir la compréhension, améliorer la performance



« Diffusez » les informations avec PASW Data Collection*

Vous avez beaucoup d'informations au sein de votre organisation. Mais êtes-vous bien renseigné sur vos clients, vos employés et tous ceux qui jouent un rôle essentiel dans la réussite de votre organisation ? Et pouvez-vous intégrer ces informations à vos décisions opérationnelles quotidiennes ?

Imaginez à quel point il serait plus facile de gérer votre organisation selon les tendances émergentes du marché si vous aviez un système permettant de savoir en permanence ce que pensent vraiment les personnes. Vous pourriez :

- prendre des décisions axées sur le client avec bien plus de confiance ;
- satisfaire et fidéliser les clients précieux et rentables, et en attirer d'autres du même genre, de façon plus efficace et plus avantageuse ;
- identifier et gérer proactivement les risques commerciaux.

Tout ceci aurait certainement un grand impact positif sur la rentabilité de votre organisation.

La suite de produits d'enquête PASW Data Collection de SPSS Inc. vous permet de recueillir l'avis des clients, des employés,... à travers plusieurs points de contact et de diffuser la « voix du client » dans l'ensemble de votre organisation.

Vous pourriez collecter des informations en demandant aux prospects ou aux clients de participer à des enquêtes en ligne. Ou demander au personnel de votre service clientèle ou centre d'appel de poser des questions spécifiques au cours des interactions client habituelles (téléphone, interview face à face,...).

Et pourquoi ne pas interroger les clients directement, pendant qu'ils font leurs achats dans votre magasin par exemple ? Donnez à votre client le choix de la méthode et de la langue sans augmenter le temps de réponse au questionnaire ou sa convivialité. Quelle que soit la méthode ou la langue, PASW Data Collection centralise toutes les remontées d'informations, vous permettant d'analyser les données et de partager les résultats en temps réel.

SPSS Inc. possède plus de 40 années d'expérience dans l'enquête d'opinion et a développé des solutions permettant à votre entreprise d'intégrer totalement ce genre de remontée d'informations à vos opérations. Avec les produits PASW Data Collection, votre entreprise peut :

- mesurer et suivre la fidélité des clients pour mieux cibler ses efforts de fidélisation ;
- développer et offrir des produits dictés par le marché via le sondage permanent des clients cibles ;
- optimiser les efforts de marketing en testant des concepts innovateurs avant leur déploiement ;
- augmenter la rentabilité des interactions client en améliorant vos opportunités de vente additionnelle ou de vente croisée;
- accroître la valeur de durée de vie et la satisfaction de la clientèle en suivant continuellement les attitudes des clients et en réagissant aux problèmes émergents et aux opportunités.

* PASW Data Collection, anciennement nommé Dimensions™ fait partie de la gamme Predictive Analytics Software de SPSS Inc.

Laissez les informations client guider la stratégie de votre entreprise

Il y a de nombreuses occasions d'intégrer les informations client dans les opérations de votre organisation et, par là même, de faire des clients une source d'information précieuse et réutilisable pour guider les décisions opérationnelles.

- Une organisation de marketing mondiale souhaitait augmenter son capital-marque. Avec PASW Data Collection, elle a complété les interviews face à face par des enquêtes en ligne. Non seulement ces dernières se sont avérées faciles et bien moins coûteuses à administrer, mais grâce à un système centralisé, elles ont aussi fourni des informations plus détaillées. Cela a aidé l'entreprise à évaluer plus précisément la position de chaque marque par rapport à ses concurrents et à élaborer des stratégies pour augmenter la part de marché.
- Un fabricant international souhaitait gagner des parts de marché en améliorant la compétitivité de ses produits. Grâce à PASW Data Collection, le personnel interne de l'entreprise a pu réaliser des enquêtes plus rapides et plus ciblées sur les attitudes et préférences des clients tout au long du cycle de développement des produits. Ceci a entraîné la création de nouveaux produits dictée par le marché et une augmentation des ventes.
- Un opérateur de télécommunications voulait fidéliser davantage sa clientèle. Avec PASW Data Collection, l'entreprise a pu créer un indicateur de fidélité pour ses clients et concentrer ses efforts sur les clients à risque. Cela a considérablement réduit le taux d'attrition de la clientèle.

Atteignez vos objectifs

Il n'y a aucune limite à ce que vous pouvez faire avec PASW Data Collection. En plus de dresser un portrait plus clair de vos clients, vous pouvez aussi mieux comprendre ce que les employés pensent de votre entreprise, ou ce que les fournisseurs ou partenaires commerciaux pensent de vos nouveaux produits ou campagnes publicitaires, ou savoir s'ils comprennent et soutiennent les processus

commerciaux de votre entreprise. Vous pouvez partager ces informations détaillées et utilisables avec les membres de votre organisation qui peuvent les exploiter, ce qui rend votre entreprise plus agile et plus compétitive.

Avec PASW Data Collection, vous pouvez atteindre vos objectifs commerciaux en utilisant votre infrastructure technologique et les processus commerciaux existants. La solution PASW Data Collection est sophistiquée et conviviale. Elle emploie une technologie ouverte et suit les normes du marché ; elle permet de puiser des informations dans des sources très diverses et d'incorporer les résultats dans différents systèmes.

PASW Data Collection vous donne le contrôle total de tout le cycle de vie de l'enquête, depuis sa création jusqu'à l'analyse et à la distribution des informations en passant par la collecte des données.

- Utilisez n'importe quelle méthode d'interview, seule ou combinée, et n'importe quelle langue, tout en conservant une plateforme d'information centralisée.
- Concevez des questionnaires conviviaux et intégrez du contenu multimédia (film, image, son,...) afin que les répondants trouvent vos enquêtes faciles et agréables à remplir.
- Assurez-vous que votre enquête reflète fidèlement vos clients (gérez des échantillons de répondants, créez et gérez des quotas concernant les enquêtes pour vous assurer l'obtention de résultats représentatifs à une enquête).
- Consultez les résultats au fur et à mesure de leur avancement puis analysez les données finales, seules ou conjointement avec d'autres données.
- Publiez des rapports rapidement et à faible coût, sous une forme visuelle qui permettra aux décideurs de les interpréter et de les utiliser plus facilement.



Une solution d'enquête éprouvée

PASW Data Collection a été conçue pour être une solution flexible et ouverte. Vous pouvez utiliser PASW Data Collection comme principale application d'enquête d'opinion, en complément des logiciels que vous utilisez déjà, ou lors des projets externalisés via SPSS Online Services.

Parce que la solution est personnalisable, PASW Data Collection peut s'utiliser avec pratiquement n'importe quelle application de saisie. Par exemple, PASW Data Collection s'intègre aux systèmes de gestion de contacts clients, comme ceux soutenant votre centre d'appel, aux solutions de gestion de la relation client. Elle s'intègre sur différents types de systèmes opérationnels.

Créez des rapports en exportant les données dans divers formats propriétaires ou standard, y compris ceux compatibles avec les produits Microsoft® Office. Ou effectuez une analyse de données de manière transparente, en utilisant des produits de statistiques, de text mining et de data mining tels que PASW® Statistics,** PASW® Text Analytics for Surveys,** ainsi que l'atelier de data mining leader de l'industrie de SPSS Inc., PASW® Modeler.**

Par ailleurs, grâce à son intégration avec PASW Collaboration and Deployment Services***, PASW Data Collection vous permet de stocker des questions, des enquêtes entières ainsi que des modèles d'enquête et d'analyse dans un référentiel central sécurisé.

*** PASW Statistics, anciennement nommé SPSS® Statistics ; PASW Text Analytics for Surveys, anciennement nommé SPSS Text Analysis for Surveys™ et PASW Modeler, anciennement nommé Clementine®, font partie de la gamme Predictive Analytics Software de SPSS Inc.*

**** PASW Collaboration and Deployment Services, anciennement nommé SPSS Predictive Enterprise Services™ fait partie de la gamme Predictive Analytics Software de SPSS Inc.*

Le référentiel PASW Collaboration and Deployment Services offre de riches fonctions de gestion de contenu qui facilitent la recherche de ressources d'enquête particulières. Cela renforce la visibilité et le contrôle de vos ressources d'enquête (questions, modèles,...), faisant gagner du temps et de l'argent, améliorant la cohérence des données d'un projet à l'autre et augmentant l'efficacité opérationnelle de votre entreprise.

La solution PASW Data Collection de SPSS Inc. a été utilisée, testée et affinée avec le concours de grandes entreprises de divers secteurs. Cette solution répond aux besoins des grosses sociétés multinationales, des petites et moyennes entreprises, ainsi que des établissements gouvernementaux et académiques à travers le monde. Combinant des technologies éprouvées à une large expérience de mise en œuvre, SPSS Inc. est particulièrement apte à aider votre organisation à maximiser la valeur de vos données d'enquête.



Produits PASW Data Collection

PASW Data Collection est une plateforme technologique complète qui prend en charge tout le cycle de vie de l'enquête, depuis sa création jusqu'à la collecte et à la présentation des données. Elle vous permet de contrôler et d'améliorer chaque aspect de votre processus d'enquête afin d'accroître la productivité et l'efficacité de votre organisation.

Produits pour la création d'enquête :

PASW® Data Collection Author : créez facilement des enquêtes attractives et optimales via une interface de type Microsoft® PowerPoint.

PASW® Data Collection Author Professional : produisez des enquêtes ayant une logique plus complexes ou développez des processus d'étude de marché automatisés dans cet environnement de script complet.

Produits pour la collecte des données :

PASW® Data Collection Interviewer Web : utilisez cette technologie conviviale et avancée pour déployer et gérer des enquêtes en ligne.

PASW® Data Collection Interviewer Phone : bénéficiez d'une assistance complète au niveau de l'interview téléphonique assistée par ordinateur (CATI) pour les enquêteurs, les superviseurs et les administrateurs de centre d'appel.

PASW® Data Collection Dialer : automatisez la composition des numéros de téléphone des répondants avec la numérotation en masse et prédictive pour accroître la productivité du centre d'appel.

PASW® Data Collection Data Entry : saisissez avec rapidité et précision des données issues de formulaires ou d'enquêtes.

PASW® Data Collection Interviewer : collectez des données d'enquête de façon interactive à l'aide d'ordinateurs portables ou de Tablet PC avec ou sans connexion Internet.

PASW® Data Collection Remote Administrator : suivez, synchronisez et gérez automatiquement les projets réalisés et les données collectées avec PASW Data Collection Interviewer ou Data Entry, sans effort particulier de la part des enquêteurs.

PASW® Data Collection Paper : créez, formatez et modifiez rapidement des questionnaires papier avec Microsoft Word.

PASW® Data Collection Scan : automatisez le processus de préparation de vos enquêtes papier pour numériser en quelques étapes facilement les données collectées sans aucun paramétrage requis.

Produits pour l'analyse et la production de rapports :

PASW® Reports for Surveys : développez des rapports interactifs professionnels dans un environnement en ligne (web), ddéconnecté (desktop) ou les deux.

PASW® Reports Professional for Surveys : rationalisez entièrement la création de rapports personnalisés et la gestion des données à l'aide de script.

Autres ressources précieuses :

PASW® Data Collection Developer Library : accédez à la vue d'ensemble des fonctionnalités, aux livres blancs, aux tutoriels, aux documentations de conception, aux ouvrages de référence détaillés sur la programmation, au code source fonctionnel et aux exemples d'applications de différents niveaux.

Intégrez toutes vos informations client

L'ouverture et la flexibilité de l'architecture PASW Data Collection vous offre un avantage important par rapport aux autres solutions d'enquêtes. Comme vous pouvez intégrer des données provenant de diverses sources, vous pouvez combiner des informations sur les attitudes des clients à des données transactionnelles sur leur comportement, pour une vue unifiée de votre clientèle. Vous pouvez personnaliser PASW Data Collection, ce qui vous permettra d'obtenir plus facilement le genre de résultats dont votre organisation a besoin. Vous gagnez en efficacité de par son intégration à PASW Collaboration and Deployment Services.

Par exemple, une compagnie de navigation mondiale souhaite profiter de ses centres d'appels européens pour obtenir de meilleures informations sur ses clients. Pour ce faire, elle utilise PASW Data Collection afin de générer des

« enquêtes intelligentes » via ses centres de service à la clientèle en plusieurs langues. Ces enquêtes facilitent la remontée d'informations des clients et mettent les résultats en corrélation avec leur comportement. Grâce aux informations obtenues, la compagnie espère évaluer plus clairement les risques et les opportunités associés à de nouveaux clients et partenaires commerciaux potentiels.

En combinant PASW Data Collection à l'analyse prédictive, votre entreprise s'adapte mieux à l'évolution des besoins des clients et des conditions du marché. Ainsi, vous serez mieux armé pour attirer et fidéliser les clients à bon prix, améliorer leur degré de satisfaction et augmenter le volume d'affaires qu'ils font avec vous, composants essentiels d'une hausse des revenus et d'une rentabilité accrue.

“PASW Data Collection est une solution riche et à valeur ajoutée, car elle a permis à notre organisation d'analyser les attitudes de nos clients et de partager ces informations avec les directeurs de la planification de produit de tous les continents. Avec un meilleur contrôle sur la conception des enquêtes et l'analyse des données, la nouvelle version de PASW Data Collection continuera à nous offrir une riche plateforme pour développer et déployer des enquêtes personnalisées.”

– Hennes Fischer
Consultant en planification de produit
Yamaha Motor Europe N.V.



À propos de SPSS Inc.

SPSS Inc. (NASDAQ : SPSS) est un leader mondial des logiciels et solutions d'analyse prédictive. La technologie d'analyse prédictive de l'entreprise améliore les processus commerciaux en donnant aux organisations un contrôle constant sur les décisions prises tous les jours. En incorporant l'analyse prédictive dans leurs opérations quotidiennes, les organisations deviennent des Entreprises prédictives, capables de diriger et d'automatiser les décisions pour atteindre leurs objectifs commerciaux et obtenir un avantage concurrentiel mesurable.

Plus de 250 000 clients du secteur public, universitaire et commercial utilisent la technologie SPSS Inc. pour accroître leurs revenus, réduire les coûts, détecter et empêcher les fraudes. Fondée en 1968, SPSS Inc. a son siège à Chicago, dans l'Illinois. Pour plus d'informations, veuillez visiter le site www.spss.com.

SPSS est une marque déposée et les autres produits SPSS cités sont des marques commerciales de SPSS Inc. Tous les autres noms sont des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs. © 2009 SPSS Inc. Tous droits réservés. D56BRO-0509C-FR