

Analyse des processus marketing : arriver au bon moment, par le bon canal, avec la bonne offre

I. Enjeux du projet

Le département Consulting de SAS France propose de vous accompagner dans l'analyse de vos processus marketing.

Cette prestation vise à vous permettre de :

- **Tirer pleinement profit de vos investissements marketing** en vous concentrant sur les activités commerciales à succès et en leur affectant les ressources appropriées
- **Réduire les coûts** par la réaffectation de l'investissement marketing effectué sur des activités inopérantes
- **Comprendre par une approche de benchmark** quelles sont les méthodes de travail (processus) marketing et l'organisation de vos systèmes
- **Poursuivre l'axe d'amélioration** en réalisant une « feuille de route » des activités à moderniser au sein des fonctions marketing pour gérer efficacement les différents éléments du processus

Comprendre le fonctionnement des processus de votre département marketing est un point déterminant pour :

- La gestion de vos coûts
- L'interaction avec vos clients
- L'amélioration de la rentabilité

Vous avez besoin de veiller à ce que vos ressources marketing soient attribuées aux campagnes, aux offres commerciales, aux canaux et aux clients les plus appropriés afin de maximiser votre retour sur investissement.

L'analyse du fonctionnement de vos processus fournira une feuille de route pour des améliorations au sein des fonctions marketing.

II. Atouts de notre offre

Analyser le fonctionnement de vos processus vous aidera à améliorer de bout en bout leur efficacité en termes de :

- Ciblage (segmentation de votre clientèle, personnalisation des offres)
- Gestion des campagnes (programmation automatique)
- Gestion du contexte multi-canal (e-mail, centre d'appels,...)
- Suivi des retours clients
- Mesure du succès d'un produit et des ressources associées

A travers cette analyse, nous évaluerons et proposerons des recommandations relatives aux domaines décrits ci-après en examinant vos supports d'aide à la décision, y compris les indicateurs de performance clés, d'analyse et de prévision.

Plus précisément, nos consultants apporteront leur expérience sur les éléments suivants :

- Analyse marketing et data mining (y compris l'échantillonnage, l'exploration, la préparation des données, leur analyse). De façon optionnelle, nous pouvons examiner la conception et la performance de modèles spécifiques
- Optimisation du plan de contact :
 - Gestion de la pression commerciale
 - Capacité des canaux
 - Contraintes budgétaires
- Rapports standard et ad-hoc : comment vos rapports sont générés et comment appuient-ils la prise de décision?
- Processus d'information de la campagne
- Utilisation du multicanal
- Segmentation de campagne et ciblage

Enfin, nous passerons en revue les processus et les questions spécifiques à votre secteur d'activité.

Phases du Projet

Le projet se décline en 3 phases :

Phase 1

Audit

Nos consultants analysent avec vous les méthodologies existantes en termes de ciblage et de gestion marketing, par exemple :

- automatisation et optimisation des campagnes multicanal
- mesure du succès d'un produit
- gestion des campagnes multi-vague

Phase 2

Analyse des résultats

Nous analysons les informations et réalisons un rapport écrit.

Phase 3

Atelier

Nous animons un atelier pour discuter des résultats obtenus et établissons une feuille de route avec votre équipe de direction et les principaux acteurs, en hiérarchisant les différents items.

Une fois l'analyse achevée, le département Consulting de SAS France vous fournit :

- un rapport « Conclusions et recommandations » contenant les conseils sur la façon d'améliorer votre méthodologie de travail en termes de ciblage et de gestion marketing,
- une « feuille de route » vous permettant d'appréhender nos recommandations hiérarchisées en fonction de vos priorités, en ajoutant de la valeur à votre organisation.

III. Prochaine étape

Vous souhaitez mettre en œuvre cette démarche avec SAS Consulting, quels sont vos contacts ?

Pour avoir plus de renseignements sur la démarche, contactez le département Services Clients de SAS France :

Par email : services@fra.sas.com

Par téléphone : **0820 20 30 59** (Numéro Indigo, 0,09 € TTC / min)



Restez informé(e)...

Pour recevoir occasionnellement par email des informations ciblées sur vos centres d'intérêt :

www.sas.com/emailpreferences/optin.html