

# **La puissance du Customer 360° :**

**approche basée sur la  
gestion des données de  
référence (MDM)**

# Table des matières

|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Le défi de connaître ses clients à l'ère de l'IA et de l'engagement en temps réel</b> | <b>03</b> |
| <b>Introduction au Customer 360° et à la Master Data Management</b>                      | <b>04</b> |
| <b>Customer 360° : tendances et contexte</b>                                             | <b>05</b> |
| <b>Les bénéfices du Customer 360°</b>                                                    | <b>06</b> |
| <b>Quatre étapes vers votre solution Customer 360°</b>                                   | <b>07</b> |
| <b>L'avantage Semarchy</b>                                                               | <b>08</b> |
| <b>Témoignages clients</b>                                                               | <b>09</b> |
| <b>Conclusion</b>                                                                        | <b>10</b> |



# Le défi de connaître ses clients à l'ère de l'IA et de l'engagement en temps réel

Faire des affaires n'a jamais été aussi complexe. Des marchés instables et une concurrence accrue offrent aux clients plus de choix que jamais.

Aujourd'hui, **mieux connaître vos clients** est essentiel. En comprenant leurs comportements et préférences, vous pouvez créer des expériences et des parcours personnalisés qui vous démarquent :

- 62 % des consommateurs sont prêts à dépenser davantage si leur expérience d'achat est adaptée à leurs centres d'intérêt.<sup>1</sup>
- Les campagnes marketing personnalisées augmentent les ventes de 19 %.<sup>2</sup>
- 91 % des consommateurs préfèrent acheter auprès de marques qui proposent des offres pertinentes.<sup>3</sup>

La bonne nouvelle ? Vous disposez déjà de la majorité des données nécessaires pour stimuler une telle croissance. Chaque interaction client génère des données précieuses :

- **Données personnelles** : nom, date de naissance, coordonnées, informations de paiement, etc.
- **Données comportementales** : historiques d'achats, abandons de panier, valeur moyenne des commandes.
- **Données d'engagement** : interactions multicanales telles que visites web, partages sociaux ou taux d'ouverture d'emails.
- **Données attitudinales** : perception client via les avis, enquêtes, réclamations ou interactions directes.

Ces données constituent une **véritable mine d'or** pour le marketing, les ventes et le service client. Elles permettent également de suivre des indicateurs clés tels que le coût d'acquisition, la valeur vie client, la satisfaction et le Net Promoter Score.

Le problème ? Ces données sont souvent **éparpillées dans des silos** : CRM, outils de vente, plateformes marketing... En moyenne, les entreprises utilisent plus de 370 applications SaaS !<sup>4</sup>

Cette fragmentation engendre duplications, incohérences et perte de qualité. Résultat : vous ne pouvez pas faire confiance à vos données pour orienter vos décisions.

# Introduction au Customer 360° et à la Master Data Management

Le **Customer 360°** consiste à consolider toutes vos données clients dans un **hub unifié et centralisé**. Historique d'achat, incidents de service, données démographiques ou activité sur les réseaux sociaux sont agrégés sur une seule plateforme. Vous obtenez ainsi une **vue complète et fiable** de chaque client, propice à la croissance et à la satisfaction.

Selon Gartner, **82 % des entreprises** souhaitent disposer d'une vision client à 360° °, mais seulement **14 % y sont réellement parvenues**.<sup>5</sup>

Ce fossé entre ambition et réalité se comble grâce à la **Master Data Management (MDM)**.

La MDM constitue le **socle technologique et organisationnel** du Customer 360°. Elle permet de créer un golden record – une version unique, fiable et complète de vos données – tout en assurant leur qualité et conformité.

En dédoublant, consolidant et nettoyant vos données, la MDM les rend **fiables, exploitables et sécurisées**.

Les entreprises utilisant la MDM augmentent leurs opportunités de cross-sell et d'upsell de 15 %.<sup>6</sup>

# Customer 360° : tendances et contexte

Le Customer 360° s'inscrit dans une tendance forte : l'exploitation des données pour personnaliser l'expérience client (CX).

Selon IDC, 78 % des dirigeants digitaux considèrent la donnée client comme essentielle à la CX, et l'amélioration de cette dernière comme l'un de leurs principaux axes d'investissement.<sup>7</sup>

Forrester a également observé la montée des Experience-Driven Businesses (EDB) : des organisations qui placent la CX au cœur de leur stratégie. Ces entreprises enregistrent une croissance 1,7 fois supérieure à celle de leurs pairs.<sup>8</sup>

Une donnée client fiable constitue la base de cette réussite : 78 % des EDB disposent d'un budget dédié à l'intégration et à la gestion de la donnée.

Résultat : une meilleure rétention et une satisfaction client accrue.

Et quand on sait qu'acquérir un nouveau client coûte 5 à 7 fois plus cher que de fidéliser un client existant,<sup>9</sup> l'intérêt d'un Customer 360° bien maîtrisé devient évident.





# Les bénéfices du Customer 360°

## Améliorez le marketing grâce à la personnalisation

Grâce à la MDM, le Customer 360° permet d'adresser le bon message, à la bonne personne, au bon moment.

Vous pouvez :

- Segmenter plus finement vos audiences à partir de données consolidées.
- Exclure les clients déjà touchés par une campagne pour éviter la lassitude et réduire les coûts médias.
- Proposer des recommandations de produits personnalisées au moment opportun.

## Renforcez la collaboration et l'efficacité interne

En centralisant la donnée, vos équipes de support, ventes et marketing disposent d'informations cohérentes et à jour.

Les outils MDM enrichis par l'IA et le machine learning permettent d'identifier rapidement les signaux faibles de désengagement et d'y répondre de manière proactive.

## Alimentez la prise de décision stratégique

Avec une donnée unique, fiable et gouvernée, vos équipes disposent d'une vision claire des préférences, irritants et comportements clients. Vous pouvez ainsi optimiser votre stratégie produit, vos campagnes et votre service client.

# Quatre étapes vers votre solution Customer 360°

## 1. Collectez vos données:

Identifiez toutes les sources, en ligne et hors ligne : interactions clients, réseaux sociaux, transactions, points de contact physiques, etc.

## 2. Intégrez-les dans une source unique de vérité:

La MDM centralise et nettoie vos données, supprime les doublons et garantit leur cohérence

- Fusion des enregistrements en double.
- Normalisation des formats et unités.
- Validation en temps réel pour éviter les erreurs.

## 3. Analysez et exploitez vos données

Une plateforme MDM moderne met à disposition des outils visuels et intuitifs pour explorer les données et générer des insights actionnables.

## 4. Assurez la sécurité et la conformité

La confiance est essentielle. Avec la MDM, vous savez où se trouve votre donnée, qui y accède et comment elle est utilisée.

Vous pouvez ainsi répondre aux exigences du RGPD, du CCPA ou d'autres réglementations, grâce à une gouvernance solide et des rapports d'audit automatisés.

# L'avantage Semarchy

Avec la Semarchy Data Platform, propulsée par la MDM, les organisations accélèrent leur croissance, améliorent leur efficacité et assurent leur conformité.

- **Consolidation et nettoyage des données :** unifiez vos données clients issues de multiples sources.
- **Gestion de l'identité client :** éliminez les doublons et créez une vue unique et fiable de chaque client.
- **Connecteurs préconfigurés :** intégrez facilement Semarchy à vos systèmes CRM et marketing existants.
- **Analytique avancée et reporting :** exploitez vos données grâce à des tableaux de bord pilotés par l'IA.
- **Gouvernance et conformité :** définissez les règles d'accès et démontrez facilement votre conformité.

**Un déploiement rapide :** votre plateforme Customer 360° peut être opérationnelle en quelques semaines.

**Un retour sur investissement mesurable :** 80 % des utilisateurs obtiennent des résultats en moins de 12 semaines.

**Une approche centrée métier :** interface intuitive, faible coût total de possession et support complet avant et après déploiement.



# Témoignages clients

Organizations around the world use Semarchy to extract maximum value from their data. Visit Semarchy's case studies library to learn how businesses from different sectors drive growth, boost efficiency, and stay compliant. You'll learn about:

## Red Wing Shoes

- 9 millions d'enregistrements clients unifiés et nettoyés.
- Création d'un golden record fiable pour chaque client.
- Gain d'efficacité et meilleure autonomie des équipes grâce à la donnée en libre-service.

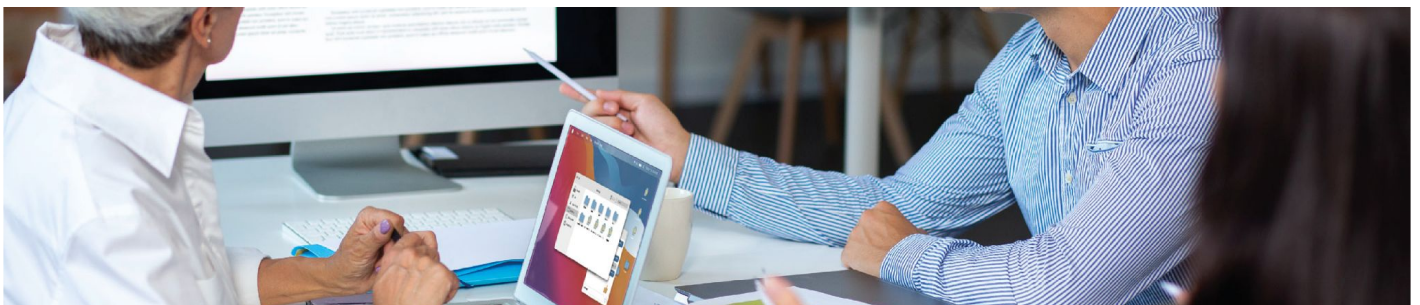
## Chipotle

- Maîtrise des données issues de plus de 2 500 restaurants.
- Amélioration de la conformité et réduction des coûts opérationnels.
- Expériences clients plus pertinentes, renforçant la fidélité à la marque.

## Brown-Forman

- Centralisation de volumes massifs de données sur 170 marchés.
- Accélération des processus décisionnels et des projets.
- Meilleure visibilité et stratégies tarifaires optimisées.

Découvrez ces **success stories** et bien d'autres dans la bibliothèque de cas clients Semarchy.





# Conclusion

Vos données représentent un levier de croissance puissant — à condition d’être centralisées, fiables et exploitables.

Grâce au Customer 360° piloté par la MDM, vous transformez la complexité des données en avantage concurrentiel.

Avec la Semarchy Data Platform, vous disposez de tous les outils nécessaires :

- une interface intuitive,
- une gouvernance robuste,
- un déploiement rapide,
- et un accompagnement complet pour maximiser votre ROI.

**Contactez-nous** pour une démonstration personnalisée ou une étude de valeur — et découvrez comment Semarchy peut transformer la façon dont votre entreprise exploite ses données.

The background of the image features a series of light blue, wavy, concentric lines that create a sense of depth and movement. These lines are arranged in a way that they appear to flow from the top right towards the bottom left, with some lines curving around the central text.

**Semarchy**