



LES DOSSIERS TNP #2

BIG DATA & ANALYTICS TNP À L'HEURE DU SMART CONSULTING

TNP¹

ACCÉLÉRATEUR DE PERFORMANCE

ENTRE DEUX VOYAGES, UNE CLIENTE QATARIE FAIT UN PASSAGE ÉCLAIR PLACE VENDÔME DANS SA JOAILLERIE PRÉFÉRÉE POUR S'OFFRIR LE BIJOU DE SES RÊVES ! QUELLE DÉCEPTION QUAND ELLE APPREND QUE LE BIJOU TANT DÉSIRÉ SE TROUVE À LONDRES ... AVEC LA BONNE APPROCHE DATA ET DES TECHNOS ADAPTÉES, LA JOAILLERIE AURAIT PU DÉFINIR L'APPÉTENCE D'ACHAT DE SA CLIENTE EN FONCTION DE L'HISTORIQUE DES VENTES.

Les évolutions des technologies et les défis du big data et de l'analytics des entreprises ne se limitent donc plus au stockage et à la répartition des données. Il s'étend à leur transformation en une précieuse ressource pour créer du business et découvrir de nouvelles opportunités. Il s'agit d'identifier des modèles qui permettent de transformer les données en « Smart Data ». Le big data est quasiment devenu incontournable et la donnée permet d'enrichir les réponses aux questions que se pose le top management.

Les entreprises, tous secteurs confondus, rencontrent divers obstacles qui peuvent nuire à leur performance. Or une partie de la solution se trouve dans leurs données, véritable clé de compréhension des entreprises et reflet de leur santé. L'impact de la data science sur les missions de conseil s'accroît, et aux traditionnels PowerPoint peuvent désormais s'ajouter des applications sur smartphone permettant de valoriser les datas. D'autant plus que les débouchés commerciaux sont réels et qu'une bonne force de frappe dans les data peut être valorisée dans les propositions commerciales.

Cela fait plusieurs années que le big data est un sujet pour TNP et ses clients. Le cabinet conduit notamment des audits des données disponibles au sein de l'entreprise et estime le potentiel business que le client pourrait en tirer, tant au niveau croissance des revenus que réduction des coûts. TNP met en place des solutions digitales avec ses clients dans les domaines de la data science sur l'analyse de fraude, l'analyse prédictive de panne ou le dynamic pricing (juste prix). Ces solutions, fondées sur l'analyse des données de l'entreprise, sont toujours développées dans un souci d'amélioration de la performance.

LA DATA SCIENCE AU SERVICE DU CONSEIL

Les consultants sont sensibilisés aux nouveaux outils de gestion des données mais leur compétence réelle est de faire parler les données en ayant recours à des algorithmes pour modéliser des volumes de données plus complexes. Des data scientists prennent part aux missions aux côtés des consultants pour réaliser les analyses nécessaires.

Ces profils nouveaux, du statisticien au développeur informatique, travaillent sur les technologies telles que data analyse, intelligence artificielle (AI), machine learning, RPA, etc. Grâce à une démarche d'open innovation, TNP a déjà embarqué des start-up sur des projets de transformation digitale de plusieurs de ses clients.

Des solutions technologiques innovantes

Le cabinet noue des partenariats pour disposer d'offres pré-packagées, notamment avec les start-up qui rejoignent son accélérateur [Gate 31](#). Plus qu'un simple accompagnement, le cabinet est dans une logique de co-construction et de mutualisation de ses compétences métiers et des solutions technologiques des start-up.

[Gate 31](#) s'inscrit donc pleinement dans la stratégie d'exécution de TNP en matière de transformation digitale. Il met à la disposition de ces futures scale-ups son écosystème, l'expertise de ses équipes et leur capacité à faire émerger les véritables cas d'usage métier au cœur des préoccupations de ses clients.

Du prédictif au prescriptif

Bien utiliser les données est un défi pour toutes les entreprises, et le point d'entrée naturel est avant tout les cas d'usage, les besoins des métiers. L'utilisation de ces données vise à améliorer les performances et la mise en production de modèles prédictifs pour probabiliser l'action future permet d'obtenir des résultats concrets et opérationnels de ROI.

L'objectif est d'apporter de la valeur aux entreprises, en proposant des solutions de sélection et d'enrichissement de données grâce à la data science. Ces solutions reposent sur des techniques de marketing prédictif permettant d'anticiper les comportements probables pour fournir des recommandations opérationnelles en temps-réel (prescriptive analytics).





Avec des chiffres en exponentielle évolution, nous sommes bel et bien entrés dans l'ère de la « data driven economy » : plus de la moitié des entreprises aurait investi sur le sujet en 2016, contre à peine 7% en 2012. Outre le machine learning, les technologies d'intelligence artificielle au sens large montent en puissance. L'environnement big data leur donne leur pleine raison d'être tandis que les algorithmes se perfectionnent pour permettre l'émergence de vrais outils.

Le machine learning redonne des couleurs à l'intelligence artificielle souvent laissée en jachère au cours des décennies précédentes, par manque de projets mais aussi par l'absence d'infrastructures adaptées pour absorber de gros volumes de données en temps réel. Cette technique est particulièrement prometteuse pour de multiples métiers dans l'entreprise :

- Le **marketing** afin de l'assister pour personnaliser ses offres, émettre des recommandations au client, mesurer la pression qu'il est prêt à accepter
- La **vente** afin de répondre aux besoins du client avec pertinence et exploiter sa géolocalisation
- Le service client pour lui permettre d'anticiper les pannes etc.

TNP INTERVIENT SUR DES PROBLÉMATIQUES DATA SCIENCE POUR DE GRANDS GROUPES DU RETAIL, DE L'AUTOMOBILE, DU TRANSPORT ET DE L'ÉNERGIE. DEPUIS 2015, LA START-UP BLUE DME CO-CONSTRUIT AVEC TNP DES PROJETS INNOVANTS POUR PLUSIEURS CLIENTS DU CABINET. UNE SOLUTION A AINSI ÉTÉ DÉVELOPPÉE POUR AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT DES POINTS DE VENTE D'UN CONSTRUCTEUR AUTOMOBILE EN INDE. L'ÉQUIPE ANALYTICS A ÉGALEMENT TRAVAILLÉ SUR L'OPTIMISATION DU PRICING D'UN GROUPE INDUSTRIEL.

ANALYSER LE PASSÉ POUR PRÉDIRE LE FUTUR DU COMMERCE



Matthieu LEBEURRE
Associate partner
INDUSTRIES & SERVICES



Bertrand MENOUD
Senior consultant
INDUSTRIES & SERVICES



CAS CLIENT

ESHOP CONSTRUCTEUR AUTOMOBILE FRANÇAIS EN INDE

Conception d'un nouveau modèle de distribution avec optimisation des coûts pour développer les ventes du constructeur automobile.

- Définition du concept store pour centres commerciaux
- Co-construction avec une unité locale des solutions opérationnelles
- Co-sourcing des technologies
- Gestion de projet et développement de l'application
- Ouverture du magasin de Bombay début 2018

Parcours client : suivi des prospects sur Internet et dans le concept-store avec transmission des informations en direct sur le smartphone du conseiller commercial. L'analyse du parcours client digital et physique permet au conseiller commercial d'avoir un discours mieux ciblé.

L'équipe Analytics de TNP accompagne ses clients de la gestion de données brutes à des décisions pilotées par ces données. Grâce aux algorithmes développés issus de la data science, TNP traite et renforce des données internes (force de vente, ERP, SAP, CRM ...) croisées à d'autres, notamment celles du marché. Ce traitement de l'information permet d'analyser le passé pour prédire le futur.

En tirant partie de ces données, l'objectif est de générer de la valeur ajoutée pour une performance commerciale durable. TNP peut mener un projet de data science, de la conception à l'industrialisation, sur divers sujets : pricing (dynamic pricing), branding (engagement de la marque, expérience client, analyse satisfaction, écoute sociale), ventes (prévision de la demande, système de recommandations), marketing (ciblage, parcours client, optimisation des ventes), finance (flux de trésorerie prédictif, détection de fraude), opérations (maintenance prédictive, défaut de qualité), RH...

Notre démarche permet de garantir des résultats et une équipe opérationnelle performante. L'étape préliminaire consiste à analyser l'ensemble des activités, processus, organisation et IT du client, à lancer la collecte de données, à constituer l'équipe et l'initier à la méthode agile. Il s'agit ensuite de construire un modèle et un outil : collecte, nettoyage et croisement des données avant modélisation. Pour finir, reste l'étape de test et de déploiement.

TNP se concentre sur des résultats tangibles et construit des outils personnalisés pour tirer parti des données étudiées. Grâce à sa plateforme Big Data, le cabinet peut également proposer des solutions cloud sécurisées. Notre équipe allie les compétences IT, analytiques et métier, tout en maîtrisant les outils.

BLUE DME « WE BUILD YOUR AI-DRIVEN BUSINESS »

Le secteur du marketing et de la vente innove pour améliorer toutes les étapes de la chaîne de vente, de l'acquisition à la fidélisation client. La place de la donnée est croissante et la prévision des comportements prospects et clients est d'autant plus difficile pour les entreprises dont la vente de produits et services est complexe (prix évolutifs, équipes de vente multicanales, cycles de vente de plusieurs jours, offres sur mesure, etc.). La multiplication des sources d'interactions clients, en ligne, en magasin, par téléphone, rend difficile la consolidation du parcours client et la détermination des bonnes actions marketing et commerciales pour vendre intelligemment. Certes, il existe déjà des solutions de Data Management Platform (DMP) qui permettent de mieux cibler les clients, mais le secteur du predictive analytics en marketing est encore très jeune. Les modèles predictive analytics de Blue DME analysent la donnée en temps réel et permettent aux équipes commerciales et marketing de réagir façon quasi instantanée sur des enjeux majeurs :

- Compréhension et priorisation des prospects
- Publicité prédictive
- Optimisation des prix
- Prédiction des risques liés à un service
- Augmentation du taux d'appels aboutis
- Augmentation du taux de conversion et de la fidélisation client
- Réduction du taux d'attrition

La plateforme SaaS de Blue DME utilise l'intelligence artificielle pour améliorer la performance marketing et commerciale.

« Elle s'adresse principalement aux clients dont le cycle de vente est complexe : online, offline, équipes de vente, produits personnalisés », explique Cédric.

En effet, Blue DME propose d'équiper les commerciaux de la puissance de l'analyse prédictive pour vendre plus intelligemment et plus rapidement. Sa plateforme SaaS d'intelligence artificielle pour l'accélération des ventes et du marketing permet de renforcer l'efficacité opérationnelle, la performance commerciale, la réduction des coûts d'acquisition et le contrôle de la marge commerciale. Elle transforme les données omnicanal et les données externes en insights opérationnels, directement consommés par les équipes dans leurs outils habituels de gestion de prospects et clients (stratégie pour augmenter le taux de conversion, probabilité de joignabilité des prospects, prochaines meilleures actions, etc.).

Blue DME permet donc de fournir des recommandations clés aux équipes de vente, visibles directement sur leur outil CRM. En plus de fédérer la donnée provenant de tous les canaux marketing, la solution enrichit celle-ci avec de nouvelles sources de données externes et mets en production des modèles prédictifs sur-mesure.



Blue DME est un éditeur de logiciel, spécialisé en data science et intelligence artificielle, qui développe le « AI-driven Business » en particulier dans les secteurs automobile, assurance, banque et industrie. Fondé en 2015, Blue DME compte actuellement dans son équipe - principalement composée de data scientists et data ingénieurs - une quinzaine de personnes et réalise 1,1 million d'euros de chiffre d'affaires. La start-up a en particulier développé une plateforme SaaS qui améliore la performance des ventes et du marketing pour les entreprises ayant des cycles de vente complexes (équipes de vente multicanal, prix évolutifs, etc.). La solution repose sur des techniques de marketing prédictif, permettant d'anticiper les comportements probables d'un prospect ou client en termes d'intentions d'achat et d'optimiser le ciblage des actions commerciales en visant principalement les consommateurs les plus susceptibles d'être réceptifs à un instant donné. Des recommandations opérationnelles sont ainsi fournies en temps-réel aux équipes de vente prescriptive analytics).

La plateforme de Smart Selling et les algorithmes de Blue DME participent tous les jours à améliorer la marge commerciale, les taux de transformation commerciaux, les coûts d'acquisition et l'efficacité opérationnelle. La start-up innove dans le domaine de la data science et de l'intelligence artificielle, avec une volonté d'impacts toujours mesurables sur le business des clients et une vision industrielle garantissant la continuité de la performance de ses résultats. Blue DME transforme en particulier le métier de la vente plus intelligente pour créer le « commercial augmenté ».



Cédric MORA
Chief Marketing &
Product Officer
BLUE DME



HYPESENSE FOR ITSM

Une analyse précise et exhaustive, une solution omnisciente

La solution HypeSense for ITSM permet de collecter les données dans une logique exploratoire et de procéder à des analyses globales en temps réel et en continu qu'il s'agisse de données structurées, de données non-structurées (images, textes, courriels, ...), d'incidents, jusqu'aux données exprimées dans un langage naturel. Elle analyse les corrélations et la sémantique en créant des auto-catégorisations et des hiérarchisations, couvrant ainsi tout le champ des besoins en détection et comparaison des données. Ces procédés permettent à HypeSense de rendre des diagnostics fiables et rapides et de proposer des plans de recommandation immédiatement applicables par l'organisation.

Une solution disruptive pour gagner en performance

- **Innovante** : une automatisation inédite des processus grâce à l'AI
- **Prédictive** : une anticipation des dysfonctionnements grâce au machine learning
- **Rapide** : une analyse en continu pour des diagnostics immédiats
- **Adaptable** : pour tout type d'organisation, problématique et plateforme
- **Simple** : un tableau de bord clair et intuitif offrant une visualisation instantanée
- **Fiable** : une analyse précise et globale de vos données pour un diagnostic sûr



Fayaz GOULAM
CEO
HYPESENSE

HYPESENSE UNE SOLUTION D'ANALYSE ET DE CONSEIL AUGMENTÉ POUR LES DSI

Problèmes organisationnels, logistiques, de communication ou liés aux logiciels... Les entreprises rencontrent des obstacles quotidiens qui nuisent à leur performance. HypeSense a rapidement identifié que la solution se trouvait dans leurs données. Elle transforme la data en connaissance en fournissant des préconisations pertinentes et ciblées et libère les collaborateurs en leur permettant de se recentrer sur des tâches à haute valeur ajoutée.

La start-up de smart conseil agit de façon prédictive et contribue à prévenir de futurs dysfonctionnements, optimisant ainsi durablement la performance de l'entreprise. Avec sa solution globale d'analyse et d'automatisation, HypeSense a été sélectionnée pour embarquer à bord de l'accélérateur de start-up Gate 31. Intuitive, simple, multiplateforme et puissante, la solution a été conçue et développée en industrialisant les savoir-faire et en combinant les expériences de terrain de consultants, s'adaptant ainsi à la réalité de tous types d'entreprise. L'outil, en automatisant et robotisant la démarche, fiabilise les systèmes d'information, améliore les modes de fonctionnement de l'entreprise et permet de délivrer une meilleure qualité de service.

La start-up démarre avec une première offre *HypeSense for ITSM* (en mode SaaS) permettant d'améliorer le maintien en condition opérationnel des systèmes d'information au travers de la gestion des incidents et des assistances et ainsi répondre aux nombreux enjeux des DSI : Réduire des coûts pour libérer des ressources financières et réaliser des investissements plus productifs ; Renforcer la stabilité et la performance du SI ainsi que son agilité et le time-to-market. HypeSense réfléchit déjà à de nouveaux modules fondés sur l'analyse des données de l'entreprise, toujours dans un souci d'amélioration de la performance. Au programme : des réflexions sur la data science et la data gouvernance mais aussi sur les problématiques normatives du moment.



LA SOLUTION MARQUE UNE VÉRITABLE RUPTURE DANS LES MODES D'ANALYSE ET DE PILOTAGE. ELLE PERMET D'EXPLOITER L'ENSEMBLE DES DONNÉES EN CYCLE CONTINU AFIN DE PERMETTRE DE DISPOSER D'UNE VISION GLOBALE DES PROBLÉMATIQUES DE L'ENTREPRISE ET DE LES RÉSOUDRE EN TEMPS RÉEL. SON APPROCHE OUTILLÉE MET SOUS CONTRÔLE, DURABLEMENT, LE PLAN D'AMÉLIORATION





Stéphane HOZÉ

Partner

CIO ADVISORY

L'introduction de l'intelligence artificielle permet de procéder à un regroupement homogène des tickets présentant les mêmes symptômes et leur compréhension est ainsi optimisée. Pour réduire le temps de traitement, on applique des algorithmes de machine Learning sur les données non structurées afin d'obtenir des représentations hiérarchisées par typologie de tickets : visualisation et labelling de clusters. C'est ce que propose l'interface développée par HypeSense. Les analyses mettent en exergue les tickets représentant des volumétries très importantes, et qui peuvent être traités rapidement. Cette automatisation des processus permet donc d'accélérer l'analyse causale et optimise les actions de traitements. Pour nos clients, les résultats sont très intéressants car ils confirment que nous avons identifié des sujets majeurs et récurrents qui représentent des irritants pour les métiers, et qui sont traités sans être éradiqués. En effet, le traitement des symptômes et la priorisation des analyses permettent de présenter un plan de remédiation applicative.

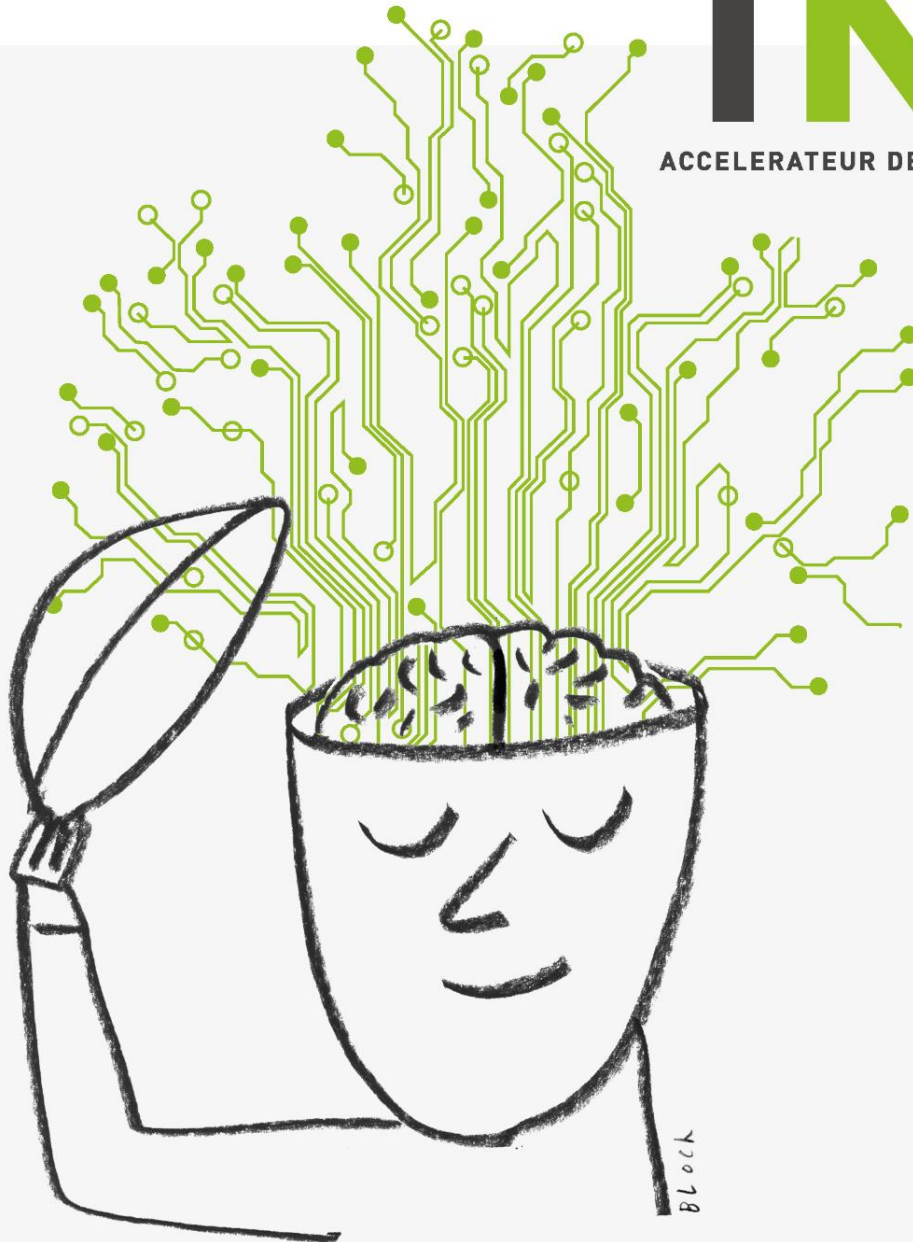
Avec la solution HypeSense, nous mettons désormais à disposition de nos clients un véritable outil de gestion des services informatiques, tandis que nos équipes peuvent se concentrer sur la partie conseil plutôt que de passer un temps long et fastidieux sur l'analyse des données. Cette prestation de « conseil outillé » a déjà profité à plusieurs références parmi nos clients, avec 100 000 à plus de 2 millions de tickets traités. Résultats : une amélioration de la qualité de services en production (avec satisfaction remontée des métiers) et une baisse de leur coût de MCO.

LE « CONSEIL OUTILLÉ » POUR LES DSI

La [communauté CIO Advisory](#) de TNP apporte des accélérateurs pour évaluer la performance des organisations, définir et s'engager sur les axes de transformation des systèmes d'information. Digitalisation, intelligence artificielle, automatisation des processus... Nos offres et expertises se distinguent notamment par une capacité d'évaluation outillée pour identifier les leviers économiques de la DSI. Afin de fournir une qualité de service du système d'information pour un coût de fonctionnement optimisé, plus de 3 entreprises sur 4 investissent pour [réduire leur maintien en condition opérationnelle](#) (MCO). Et la motivation principale d'engagement d'un plan d'optimisation du MCO est de loin la réduction des coûts, afin de libérer des ressources financières pour des investissements plus productifs et innovants. La deuxième préoccupation est le besoin de renforcer la stabilité et la performance du service, avant d'optimiser l'agilité et le time-to-market de la DSI. Or une réponse à ces enjeux se trouve dans la valorisation sémantique des tickets d'incidents. Les bases de tickets ITSM, qui permettent de mettre en avant les symptômes issus de l'expérience utilisateur, représentent effectivement une source riche d'informations. Cette source est néanmoins sous-exploitée car, sans assistance algorithmique, l'exploitation de ces données s'avère trop chronophage (forte volumétrie, données non structurées, non normalisées).

TNP

ACCELERATEUR DE PERFORMANCE



PASSEZ À **L'HYBRIDE** POUR GAGNER EN PERFORMANCE

TNP est le premier cabinet de conseil hybride et indépendant. Nous associons expérience sectorielle et expertise fonctionnelle, innovations technologiques et savoir-faire traditionnels ; pour faire évoluer la culture, l'organisation, les usages de votre entreprise. Et faire de l'innovation et du digital de vrais leviers de performance opérationnelle.

BUSINESS - TECHNOLOGY - ANALYTICS

www.tnpconsultants.com