



DATA SCIENCE ET UTILITIES : COMMENT TRANSFORMER LES DONNÉES EN OPPORTUNITÉS COMMERCIALES ?

Dans le secteur des Utilities, où la concurrence est exacerbée et l'engagement client crucial, la Data Science offre des opportunités uniques pour améliorer les performances et la fidélisation. Avec l'explosion des données, les entreprises du secteur disposent d'un terrain riche à exploiter. Dans cet article, nous explorerons cinq cas d'usage captivants de la Data Science dans le secteur Utilities pour répondre à leurs défis de conversion, segmentation, animation, analyse de la concurrence et rétention client.

Ces cas d'usage peuvent également être déclinés aux secteurs de la téléphonie, de l'internet, de la vidéo à la demande et même dans le secteur des assurances qui présentent des caractéristiques parfois similaires au secteur Utilities.

CONVERSION DES PROSPECTS EN CLIENTS : OPTIMISEZ VOS STRATÉGIES D'ACQUISITION

1

- Acquisition de nouveaux clients : identifiez les meilleurs profils et les meilleures sources de prospects. Arbitrez au mieux vos investissements. Adaptez les propositions commerciales grâce notamment à une approche « clients jumeaux ».
- Parcours client : identifiez les parcours les plus efficaces, les points de friction et de blocage, du premier contact à la signature du contrat.

2

SEGMENTATION DES CLIENTS EN FONCTION DE LEURS HABITUDES DE CONSOMMATION : DÉVOILEZ LES PATTERNS DE CONSOMMATION

- Dopez votre compréhension du comportement de vos clients par l'analyse des typologies de consommation et des profils clients qui s'en dégagent.
- Utilisez ces schémas pour optimiser leur consommation, leur type d'abonnement et fournir des alertes et conseils personnalisés.

ANIMATION DES CLIENTS ET MESURE DE L'ENGAGEMENT : STIMULEZ LEUR IMPLICATION

- Impliquez vos clients grâce à des dispositifs personnalisés, par exemple: tableaux de bord, conseils, recommandations. Sollicitez et analysez leur avis.
- Calculez le niveau d'engagement et modélisez le potentiel d'engagement de chaque client.
- Mesurez l'augmentation de l'engagement grâce à des indicateurs pertinents.

3

4

ANALYSE DE LA CONCURRENCE PARMIS LES CLIENTS : DÉCOUVREZ LEURS ALTERNATIVES

- Modélisez pour chacun de vos clients les opérateurs alternatifs potentiels et leurs atouts.
- Personnalisez vos discours et offres à partir de cette connaissance.

5

RÉTENTION ET FIDÉLISATION DES CLIENTS : ANTICIPEZ LEUR DÉPART ET AGISSEZ PRÉVENTIVEMENT

- Repérez les clients susceptibles de vous quitter, grâce à l'ensemble des données disponibles y compris les données textuelles (verbatim clients).
- Identifiez les raisons potentielles de départ pour mettre en place des actions ciblées de rétention.

Ces cas d'usage de la Data Science dans le secteur Utilities permettent aux **entreprises d'améliorer leur compréhension du marché, d'adapter leurs offres en fonction des besoins des clients et d'accroître leur efficacité opérationnelle**. En exploitant pleinement le potentiel de la Data Science, les entreprises du secteur peuvent **gagner en compétitivité, fidéliser leur clientèle et renforcer leur positionnement sur le marché**. La Data Science se révèle ainsi être un allié de choix pour atteindre leurs objectifs commerciaux et relationnels.

N'hésitez pas à nous contacter pour en savoir plus sur les cas d'usage présentés ou si vous rencontrez des problématiques en Data Science : contact@aid.fr