

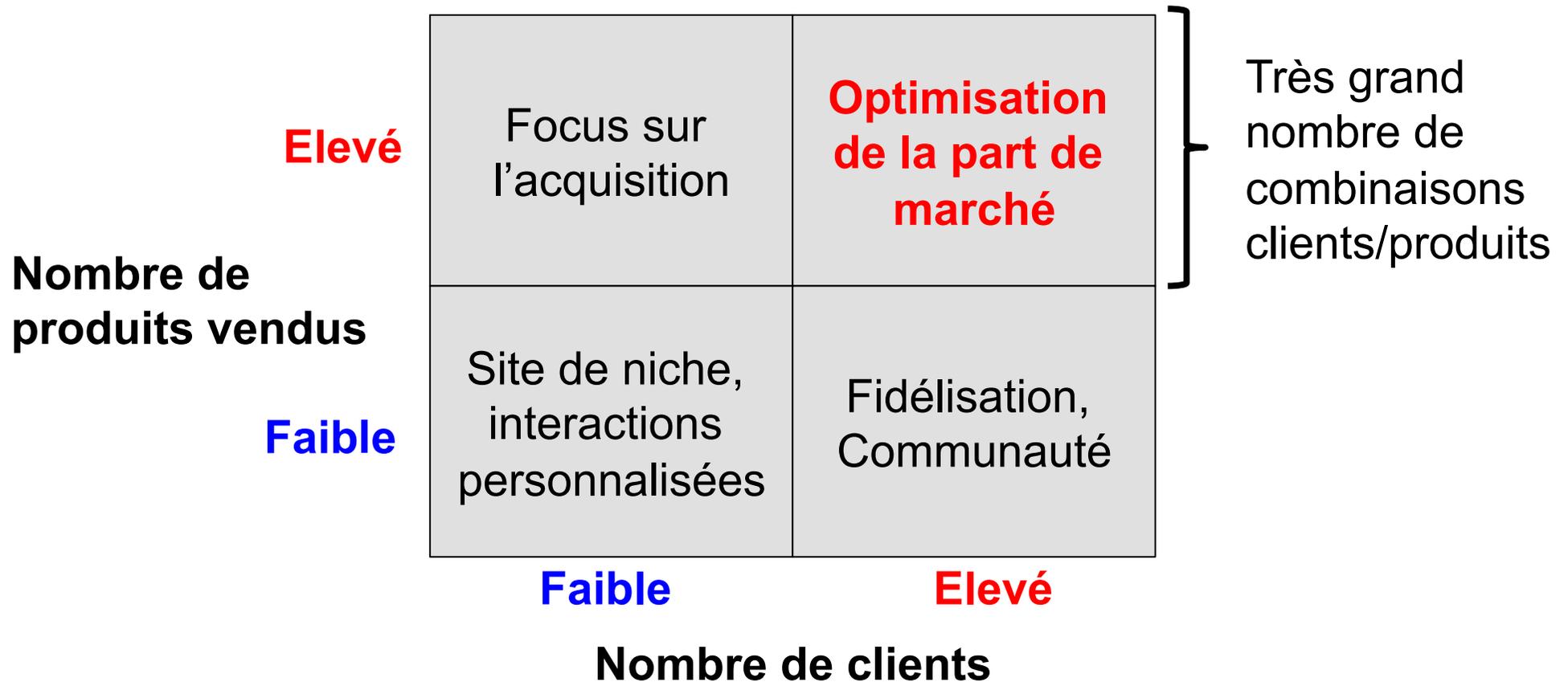
## Accélérer l'agilité de votre site de e-commerce

Cas client



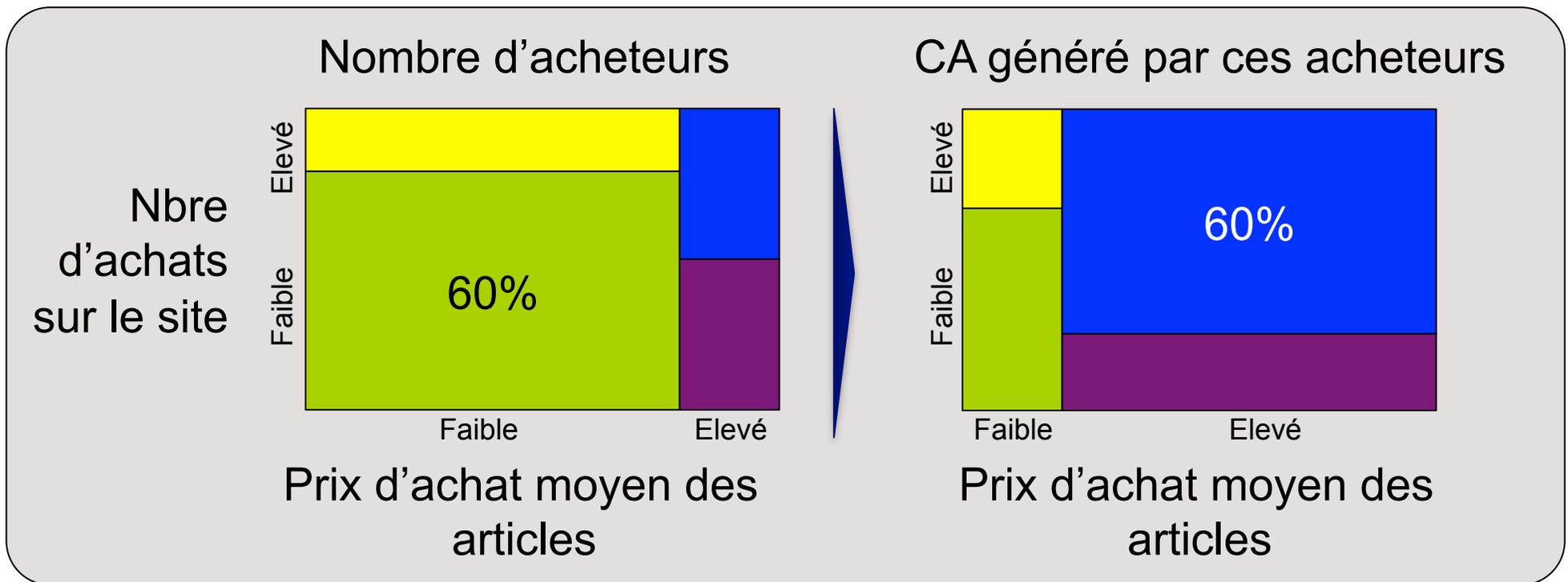
6<sup>e</sup> CONVENTION  
**E-COMMERCE**  
PARIS 2009

# L'agilité « outillée » devient nécessaire au delà d'un certain facteur de complexité (clients x produits)

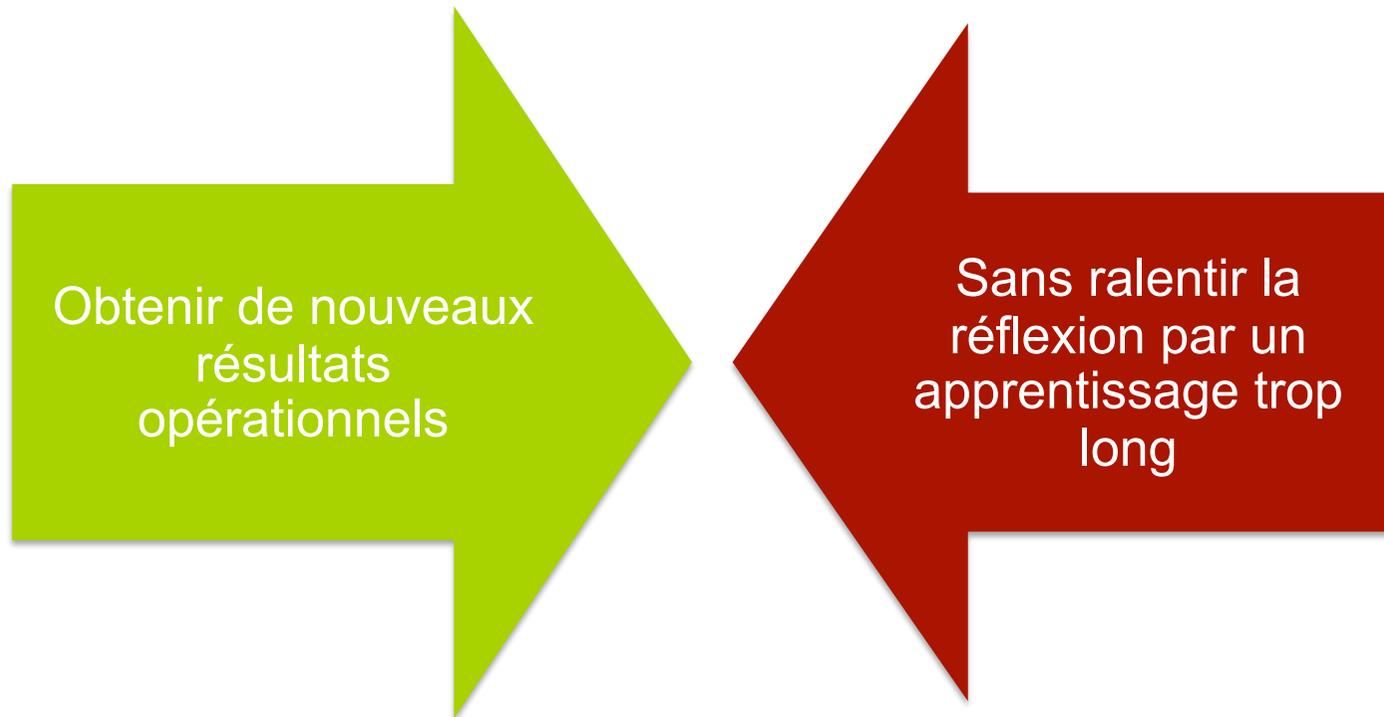


## La gestion des volumes : l'adaptation d'outils statistiques au pilotage du site

Dans un contexte favorisant les comportements individuels dits « long tail », l'exploration statistique agile permet de prioriser les activités en fonction d'objectifs business



## Accélérer l'agilité repose sur un outillage et une méthodologie éprouvés



### Eléments clés:

- Mise en application d'une méthodologie agile et interactive
- Un accès libre et continu à la donnée du site

# Cas Client

## Amélioration de la pertinence de la recherche

### Problématique

- Identifier les articles les plus pertinents pour un acheteur en temps réel

Recherche acheteur (Dell portable)      Critère par pertinence

Tous les objets    Enchères uniquement    Achat immédiat uniquement

443 résultats trouvés pour : **dell portable** [ Enregistrer cette recherche ]

Avec Bleu Ciel d'EDF faites des économies d'énergie (Publicité)

Affichage Liste [ Personnaliser l'affichage ]      Critères de tri : Pertinence

Objets A la Une	Prix	Livraison vers 75016	Temps restant
 PC ULTRA PORTABLE DELL LATITUDE D410 1,86Ghz WIFI XP 1,7kg CDRW 512M 40Go Garanti 3 mois facture avec TVA Type de vendeur: Professionnel	219,00 EUR	+18,00 EUR	2j 0h 59m
 PC PORTABLE DELL LATITUDE D600 CENTRINO 1,6Ghz WIFI XP Garanti 3 mois, Facture avec TVA, livraison rapide Type de vendeur: Professionnel	235,00 EUR	+18,00 EUR	6j 0h 21m
 PC Portable - Dell Inspiron 9400 - 17 pouces Type de vendeur: Particulier	0 Enchère	375,00 EUR	+20,00 EUR
 90W CHARGEUR ALIMENTATION ORDINATEUR PORTABLE PR DELL Type de vendeur: Professionnel De Hong Kong	3,29 EUR	+9,99 EUR	18j 2h 4m
 Portable Dell Latitude CPI 128 MoRAM, 20GoDD,CDROM,XircomEthernet10/100 Type de vendeur: Particulier	30,51 EUR	+18,00 EUR	1h 41m

### Résultats

- Augmentation du trafic
- Augmentation du revenu
- Amélioration du taux de transformation

Résultats pour adresser différents besoins

- Prix (enchères, fixe)
- Equipement (PC, accessoires)

# Objectifs

- **Partager la méthodologie « Accélérateur d'Agilité »**
- **Montrer les outils clés de la méthodologie**
- **Illustrer l'Accélérateur d'Agilité sur des cas concrets**
- **Questions - Réponses**

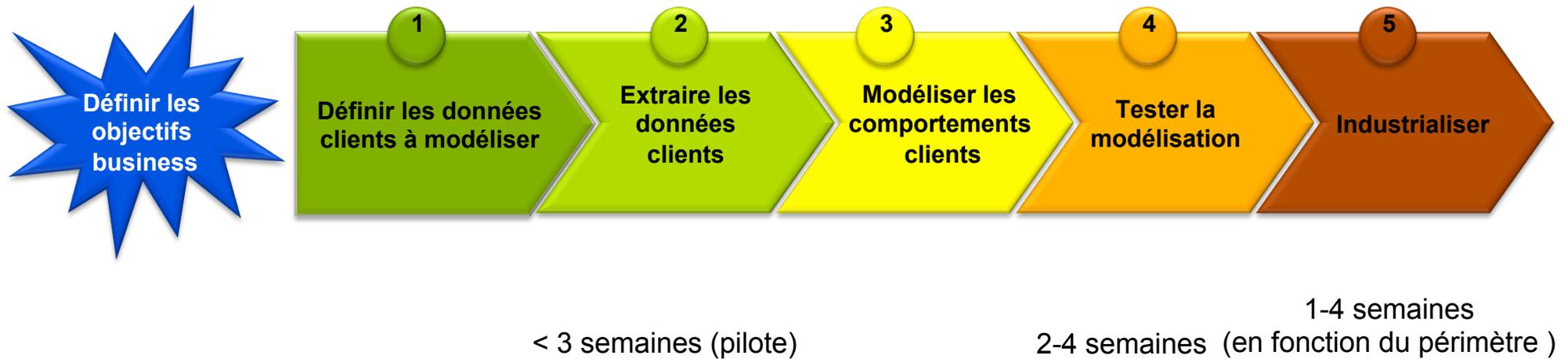
# Agenda

- **Accélérateur d'Agilité**

- **Outils**

- **Résultats**

# Méthodologie - Accélérateur d'Agilité



Agilité = une amélioration des revenus en moins de 7 semaines

# Méthodologie - Accélérateur d'Agilité

## Facteurs clés de succès



### Organisation

- **Equipe multi – disciplinaire**
- **Partage clair des responsabilités**
- **Focalisation sur l'impact**

### Données

- **Architecture**
- **Qualité des données**
- **Dimensionnement**

### Processus

- **Industrialisation**
- **Mesure de performance**
- **Rafraichissement des modèles**

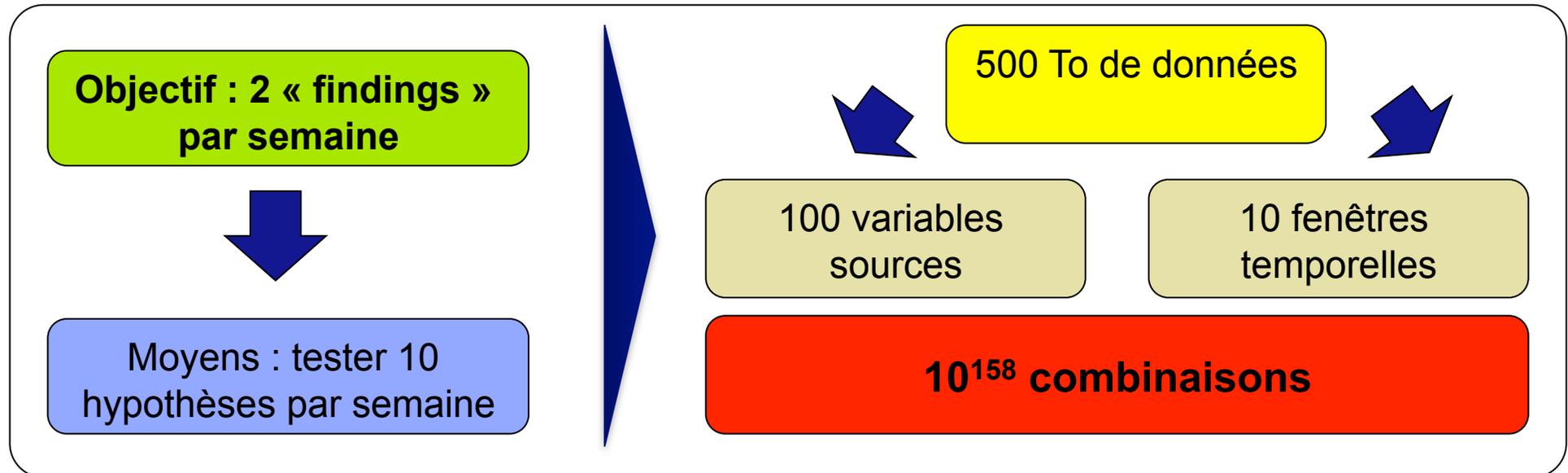
# Agenda

- **Accélérateur d'Agilité**

- **Outils**

- **Résultats**

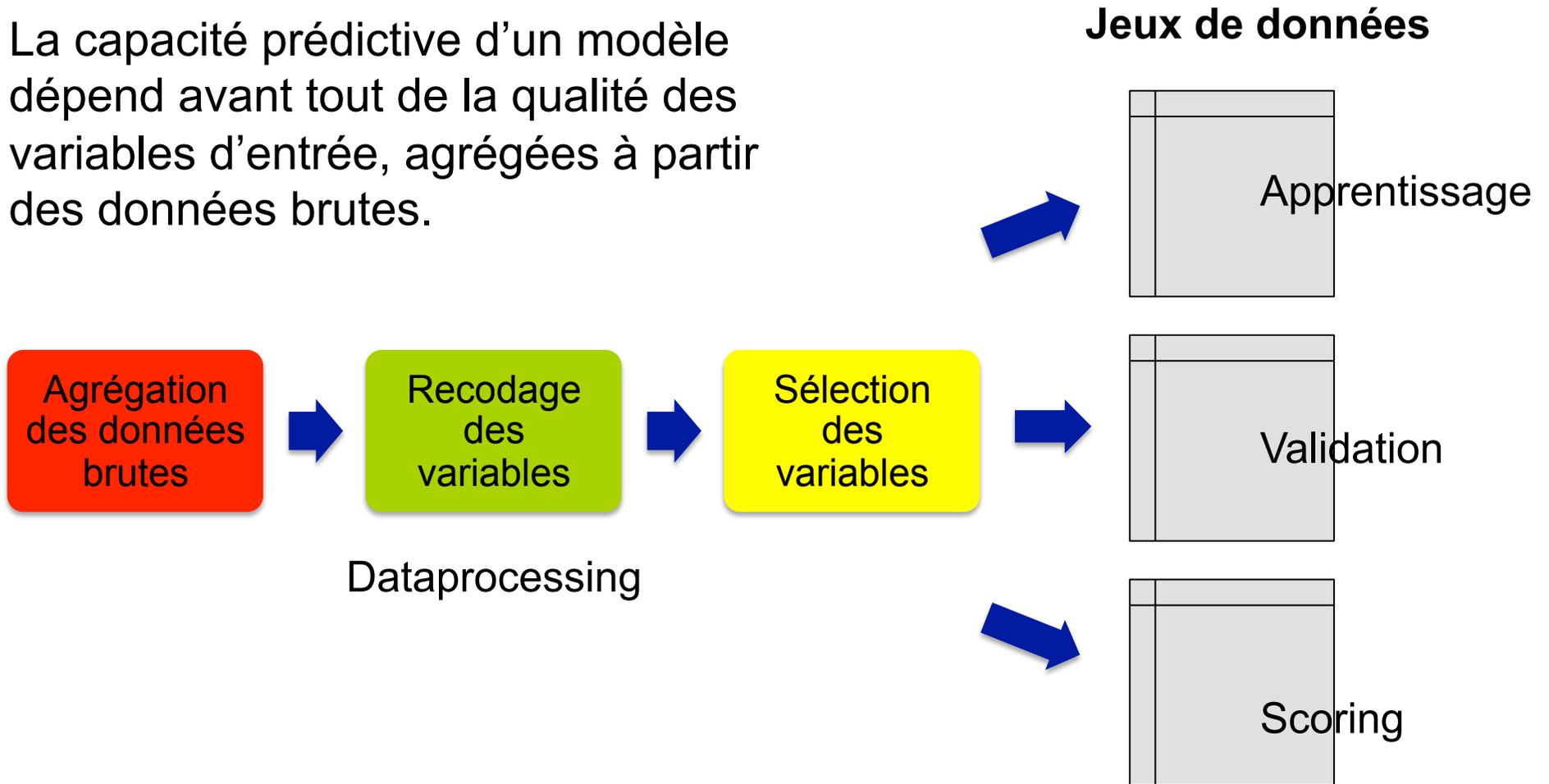
## Enjeu 1 : Assurer un accès libre et rapide aux sources de données pour comprendre les usages clients



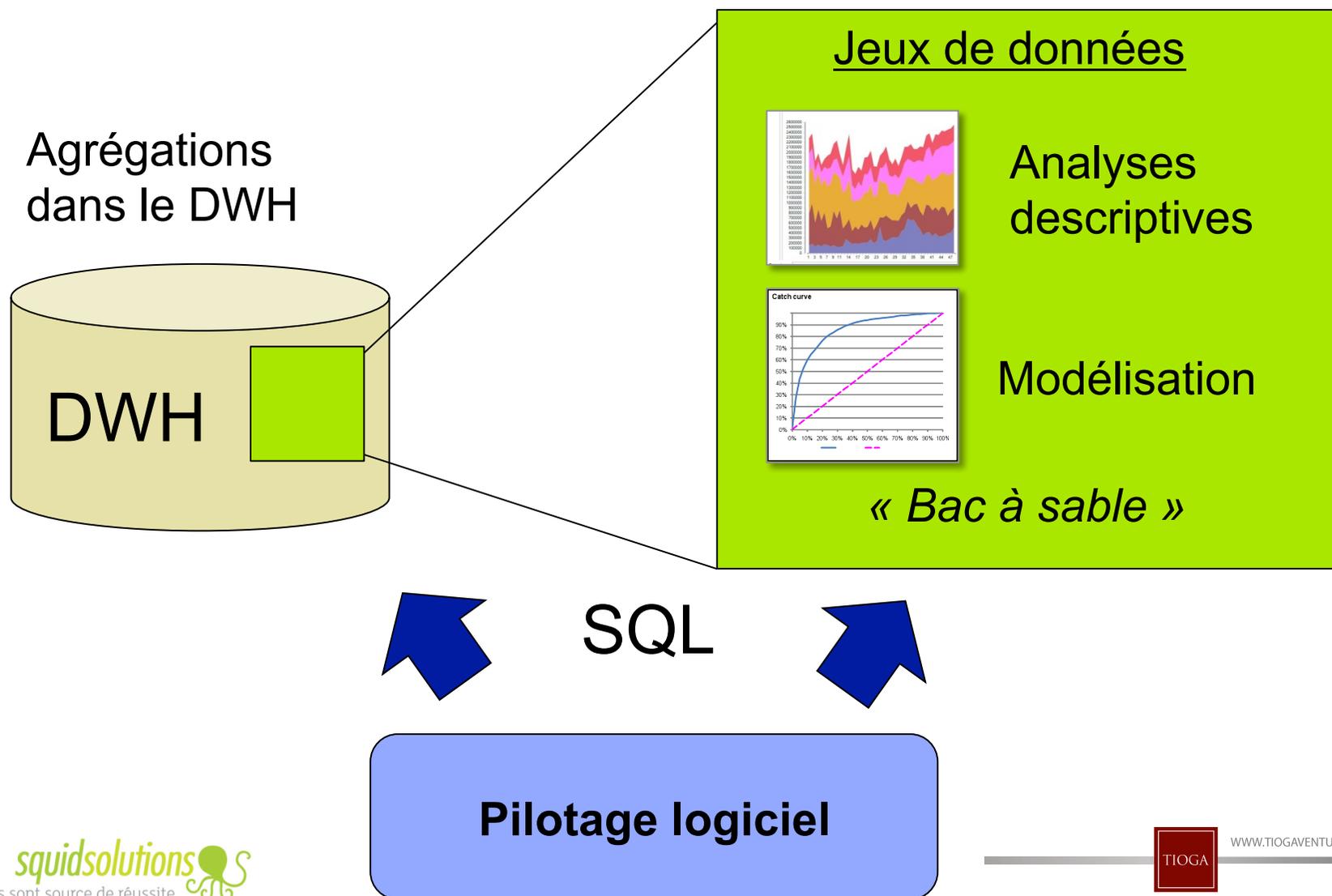
La bonne compréhension des usages clients passe par une démarche systématique d'exploration selon une méthode hypothèses / tests. Cette approche nécessite une liberté totale de manipulation de la donnée source, en dehors des applications de business intelligence.

## Enjeu 2 : Préparer les données pour la modélisation prédictive

La capacité prédictive d'un modèle dépend avant tout de la qualité des variables d'entrée, agrégées à partir des données brutes.



## Solution retenue : Accès distant à la base avec montage d'un « bac à sable » dans le Datawarehouse (DWH)



# Modélisation et mesure de performance

## Modèle

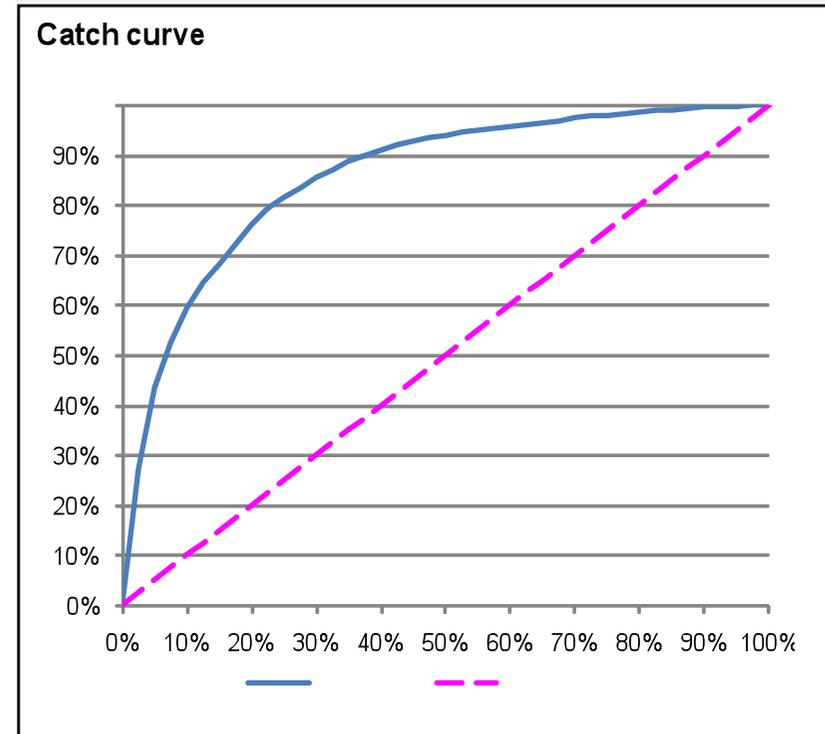
Variables	Poids	Z
	- 2.25	-39.0
	3.01	2.40
	4.87	1.05
	3.56	10.5
	-5.42	-5.80

Variables sélectionnées par une régression logistique (autres méthodes possibles)

Poids des variables

$|z| > 2$  pour variable significative

## Performance



- Mesure du lift
- Mesure de la stabilité dans le temps
- Compromis entre performance et précision

## Industrialiser : Automatiser, Contrôler, Améliorer

- **Automatisation** des traitements de données par intégration des requêtes SQL d'extraction et de scoring
- **Validation** trimestrielle des performances du modèle sur jeux de données de validation
- Lorsque le modèle est dégradé, **remodélisation** et redéploiement

# Agenda

- **Accélérateur d'Agilité**
- **Outils**
- **Résultats**

# Cas Client

## Diminuer le taux de churn acheteur



- Identifier les critères de churn
- Définir les enjeux par segment de clients
- Définir une approche industrielle pour réduire le churn

- Construction de plusieurs modèles de churn
- Validation du modèle
- Test du modèle et mise en place d'un suivi de performance
- Processus de suivi et mise à jour du modèle

- Réduction significative du churn grâce à des campagnes mensuelles

## Contacts

### Squid Solutions

**Adrien Schmidt**

83, rue de Paris  
92100 Boulogne-Billancourt  
Tel: +33 (0)9 5492 4482

email: [adrien@squidsolutions.com](mailto:adrien@squidsolutions.com)

web: [www.squidsolutions.com](http://www.squidsolutions.com)

### Tioga Venture

**Julien Mazerolle**

336, rue Saint Honoré  
75001 Paris  
Tel: +33 (0)1 5535 9920

email: [jm@tiogaventure.com](mailto:jm@tiogaventure.com)

web: [www.tiogaventure.com](http://www.tiogaventure.com)

blog: [tiogaventure.typepad.com](http://tiogaventure.typepad.com)



Les 29, 30 sept. et 1er oct. 2009 - PARIS, Parc des expositions

Le plus grand salon européen du e-commerce [www.ecommerceparis.com](http://www.ecommerceparis.com)

Réservez votre  
badge  
gratuitement !!

Rejoignez  
notre équipe sur  
E-commerce  
Paris 2009



# Annexes

# Méthodologie - Accélérateur d'Agilité

## Définir les objectifs Business



### Tâches

- Identifier les indicateurs possibles (CA, taux de conversion, taux de clics...)
- Sélectionner le/les indicateurs adaptés

### Participants

- Direction Générale

### Livrables

- Définition d'un objectif « mesurable »
- Estimation de la valeur « actuelle » et de la valeur « cible » de l'objectif

# Méthodologie - Accélérateur d'Agilité

## Définir les données clients à modéliser



### Tâches

- Faire un inventaire des données clients-produits accessibles
- Identifier les technologies utilisées pour faciliter l'extraction
- Définir les données nécessaires pour mesurer l'objectif

### Participants

- Marketing – pour l'intérêt business
- IT – pour la faisabilité technique

### Livrables

- Modèle de données

# Méthodologie - Accélérateur d'Agilité

## Extraire les données clients



### Tâches

- Définir les requêtes (données, période, échantillon)
- Optimiser les requêtes
- Lancer l'extraction

### Participants

- IT

### Livrables

- Fichier de données

# Méthodologie - Accélérateur d'Agilité

## Modéliser les comportements clients



### Tâches

- Définir le/les algorithmes utilisé(s) pour la modélisation
- Mesurer la performance du/des modèle(s)
- Estimer le taux de confiance sur les paramètres du modèle

### Participants

- Marketing

### Livrables

- Modèle « lisible » ayant un sens business
- Performance du modèle

# Méthodologie - Accélérateur d'Agilité

## Tester la modélisation



### Tâches

- Définir le dimensionnement d'une campagne de test (clients, produits, durée, groupe de contrôle, critère de succès)
- Lancer la campagne de test

### Participants

- Marketing
- IT

### Livrables

- Résultats de la campagne par rapport aux objectifs initiaux
- Identifications des éléments à modifier avant un lancement généralisé

# Méthodologie - Accélérateur d'Agilité Industrialiser



## Tâches

- Mise en œuvre des modèles
- Préparation des modèles de la campagne suivante
- Définition d'un processus d'amélioration agile

## Participants

- IT
- Marketing

## Livrables

- Processus d'amélioration agile de la performance
- Méthodologie de suivi
- Reporting d'amélioration