

Communiqué de presse



Cloudera décerne un Data Impact Award 2016 à NGDATA

Lily Enterprise est mis à l'honneur pour sa vision du client en temps réel

GAND, le 28 septembre 2016 – **NGDATA™**, le spécialiste des solutions de gestion de l'expérience client, a reçu un Data Impact Award de Cloudera dans la catégorie 'Customer Insights'. [Les Data Impact Awards](#), reconnus pour leur fiabilité au sein du secteur des big data, sont décernés pour la quatrième année. Ces récompenses constituent une reconnaissance pour les déploiements en production de CDH, distribution Hadoop open source la plus populaire du monde et noyau de Cloudera Enterprise.

Lily Enterprise, le système d'exploitation de l'expérience client de NGDATA, associe de manière unique la gestion interactive des big data, l'apprentissage automatique, un scoring comportemental en temps réel et des capacités de compréhension des préférences. L'objectif est de changer la manière dont les entreprises abordent et comprennent leurs données, et de permettre une prise de décision basée sur la connaissance de leurs clients. Lily s'appuie sur la plateforme Cloudera Hadoop et prend en compte tous les flux de données pour créer une vue unique du client, composée de milliers d'indicateurs intégrés propres au secteur, et un résumé détaillé du comportement individuel de chaque client. Sur cette base, les utilisateurs apprennent du comportement du client et façonnent son ADN de manière intelligente. Il devient ainsi possible de réaliser des campagnes personnalisées, avec des offres et des contenus hautement ciblés.

« La reconnaissance de Cloudera au travers d'un Data Impact Award nous honore beaucoup », explique Steven Noels, CTO de NGDATA. « Avec Lily Enterprise, notre objectif est d'aider les clients à donner une véritable valeur commerciale aux big data, en comblant le fossé entre les outils d'analyse et la mise en œuvre, dans tous les domaines de l'expérience client. Grâce à l'attention particulière portée sur l'opérationnalisation de la connaissance du client en vue d'une action concrète et automatisée, et au soutien permanent de notre partenaire Cloudera, nous aidons les banques et les entreprises du secteur des médias du monde entier : nous leur permettons d'améliorer leur expérience client, la satisfaction et la fidélisation pour atteindre des marges bénéficiaires plus élevées. »

Les gagnants des Cloudera Data Impact Awards ont été sélectionnés par un panel impartial de plus de 30 juges, composé de leaders visionnaires et de personnalités influentes du secteur de la gestion et de l'analyse de données. Ils ont fondé leurs choix sur quatre éléments clés : la créativité, la maturité, la pertinence et les résultats. Dans la catégorie 'Customer Insights', ils ont privilégié la capacité à renverser les silos de données pour construire une vue du client à 360 degrés et offrir de meilleures opportunités en matière de marketing, une loyauté et une fidélisation renforcées et des recommandations personnalisées en temps réel.

« Les nombreux points de contact de l'entreprise avec ses clients génèrent une énorme quantité de données qui restent cloisonnées. Pour les entreprises, proposer des expériences client exceptionnelles devient de plus en plus difficile », commente Tim Stevens, vice president of business and corporate development chez Cloudera. « Lily Enterprise de NGDATA relève directement ce défi en donnant le contrôle aux utilisateurs, grâce à une vision du client en temps réel qui permet d'offrir les offres et les recommandations les plus pertinentes, avec des résultats tangibles. »

Les entreprises qui utilisent Lily Enterprise de NGDATA ont constaté un meilleur rendement et une meilleure efficacité de leurs programmes :

- Les banques ont enregistré une augmentation de 20% au niveau des offres financées par les commerçants au travers des cartes de débit ou de crédit.
- Dans le secteur des télécoms, le taux de rendement des campagnes commerciales plus ciblées a augmenté de 300-400%, comparé aux offres basées sur de précédentes segmentations.
- Dans le domaine de l'énergie et des services collectifs (utilities), les appels vers le helpdesk ont été réduits de 30% grâce à une campagne vidéo personnalisée et ciblée, visant à diminuer la pression sur le centre d'appels.
- Dans le secteur des médias et de l'édition, on a noté une augmentation de 700% de l'efficacité des actions outbound.

•

Visitez <https://www.ngdata.com/products/lily-3/> pour découvrir comment Lily Enterprise peut aider votre organisation.

A propos de NGDATA

NGDATA™ aide les entreprises de services financiers, des médias et de l'édition, et des télécoms à automatiser et à optimiser les interactions omnicanales avec leurs clients. Lily Enterprise™, le système d'exploitation de l'expérience client de NGDATA, capture les données de tous les canaux et fournit aux entreprises des informations complètes, en temps réel, en vue des créer des expériences client omnicanales. Par définition, l'ADN client de Lily place l'individu au centre de l'organisation, en apprenant continuellement de ses comportements, afin d'agir de manière cohérente et opportune et d'offrir des expériences supérieures. Le siège de NGDATA se trouve à Gand, en Belgique. L'entreprise dispose de succursales aux Etats-Unis, en Europe et dans la zone Asie-Pacifique. Rendez-vous sur www.NGDATA.com pour de plus amples informations.

Delphine De Pauw / Celine Baeten

LEWIS

T: +32 (0)3 304 36 30

E: ngdata@teamlewis.com