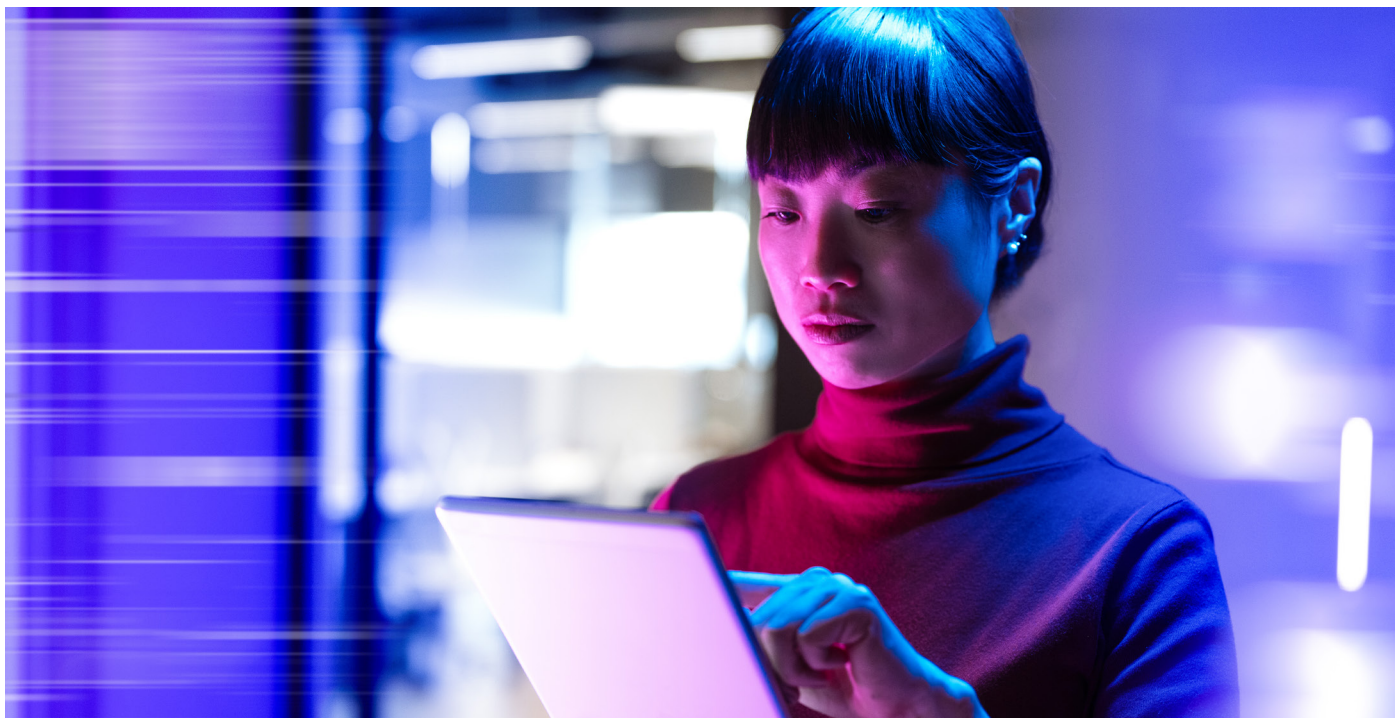


# OpenText Customer Data

Fidélisez vos clients à vie en favorisant l'engagement continu grâce à des expériences personnalisées sur tous les canaux



## Avantages

- Unifier le profil du client
- Personnaliser les expériences
- Centraliser la gouvernance
- Optimiser la productivité

La personnalisation à grande échelle n'est plus « accessoire ». Les clients attendent des expériences et des communications pertinentes, opportunes et personnalisées. Pour rester compétitives à l'ère du numérique, les entreprises doivent établir des relations durables avec leurs clients en se fondant sur la confiance et la qualité. Afin de comprendre les besoins et les comportements des clients et communiquer de manière efficace, elles doivent collecter des données sur tous les points de contact qui leur permettent de créer et de gérer des profils clients.

OpenText™ Customer Data permet d'offrir des expériences et des communications personnalisées hautes performances, quels que soient les canaux choisis par les clients pour vous contacter. Des sites Web aux bornes, des centres d'appels aux applications mobiles, la personnalisation et les capacités de ciblage contextuel en temps réel doivent être indépendantes des canaux et s'adapter en conséquence.

OpenText Customer Data est la fonctionnalité de gestion des données clients pour la plate-forme Experience, fruit d'une innovation conjointe avec Google™. Elle est au cœur d'un modèle en étoile, et centralise la collecte des données clients, unifie les profils des clients à partir de sources disparates et importe les publics Google. Elle permet aux entreprises d'offrir la bonne interaction au bon moment, au bon endroit et avec le bon contexte. OpenText Customer Data fournit une vue commune des données client et des publics sur différents points de contact client et permet aux entreprises de proposer des expériences client pertinentes et enrichies.

## Profil du client unifié

OpenText Customer Data permet aux entreprises du monde entier de collecter des données à partir desquelles créer des profils tout en éliminant les silos. Intégrée à Google Marketing Audience et à d'autres sources comme OpenText™ Web et OpenText™ Communications (Exstream), OpenText Customer Data crée et enrichit en permanence les profils des clients avec des données comportementales, des données d'engagement et bien plus encore.

## Expériences personnalisées

Aujourd'hui, les clients veulent des expériences personnalisées. OpenText Customer Data permet d'interagir avec les clients de la même manière pertinente et contextuelle tout au long de leur parcours, de la sensibilisation à la fidélisation. Les entreprises peuvent ainsi adapter leur offre en temps réel, en fonction des dernières actions des visiteurs authentifiés et anonymes. En continuant à enrichir les profils de vos clients, vous êtes en bien meilleure position pour leur adresser le bon message, y compris les segments de niche du public, et ainsi accroître votre taux de conversion.

## Gouvernance centralisée

Les données clients étant souvent gérées en silos, le risque d'erreurs de communication augmente. Avec OpenText Customer Data, votre entreprise peut gérer les données clients et se conformer aux réglementations au sein d'un seul système intégré à vos applications de première ligne. L'expérience CDP collecte principalement des données « first-party », ce qui garantit qu'elles sont exactes et obtenues avec le consentement des utilisateurs.

## Productivité optimisée

OpenText Customer Data vous permet de gérer un volume de données en constante augmentation et d'éliminer les silos qui compliquent l'extraction des données de manière cohérente et utile. Cette solution facilite la personnalisation à grande échelle afin de tirer le meilleur parti de vos efforts marketing. L'intégration avec OpenText Web et OpenText Communications vous aidera à atteindre vos clients de manière plus efficace.

Alors que de nombreuses solutions de plate-forme d'expérience se concentrent sur l'acquisition de clients, OpenText propose des solutions qui couvrent l'ensemble du parcours client. La qualité de l'expérience doit rester constante à chaque étape afin de favoriser la fidélisation. OpenText Customer Data s'intègre aux solutions DXM telles qu'OpenText Web, et aux outils CXM tels que Communications. Cette intégration permet une expérience omnicanale véritablement transparente, adaptée aux préférences des clients. La plate-forme Experience réunit de manière unique les meilleurs éléments pour élaborer une approche centrée sur le client de bout en bout, du premier contact jusqu'au service et au support client.

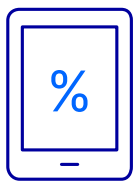
## Le comportement peut être compris sur tous les canaux et influencer sur les décisions partout



Application de Lilly



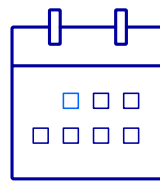
Souhaiter la bienvenue à Lilly



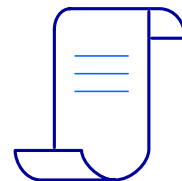
Offre de taux d'intérêt bas



Détails du prêt



Heure du rendez-vous



Historique des transactions



## Ressources

[En savoir plus >](#)

[Participer aux discussions >](#)

Fonctionnalités du produit	Description
<b>Intégration à Google Marketing Platform</b>	Capturez des données d'analyse et d'audience à partir de Google Marketing Platform, l'outil leader du secteur qui permet d'obtenir une vue intelligente du client
<b>Vue à 360 degrés du client</b>	Capturez les données de profil client à partir de diverses sources, notamment les interactions sur les sites Web et appareils mobiles, les CRM ou d'autres systèmes d'entreprise qui hébergent des données client
<b>Recyclage publicitaire des visiteurs</b>	Renouez avec les clients qui ont déjà interagi avec votre site Web ou votre application mobile en mémorisant leur identité lorsqu'ils reviennent, et contribuez ainsi à accroître la notoriété de votre marque, à mettre en avant des contenus importants ou à rappeler à ces publics de réaliser un achat
<b>Hyperpersonnalisation</b>	Analysez le comportement en ligne des clients pour une personnalisation plus poussée dans les canaux de communication de suivi en ligne et hors ligne, tels que les e-mails, le marketing par réseaux sociaux et le centre de contact
<b>Engagement des clients amélioré</b>	En capturant les données d'interaction avec les clients, vous pouvez personnaliser une expérience Web ou mobile avec du contenu qui les intéresse
<b>Ciblage et publics</b>	Lorsqu'un client se rend sur votre site Web, ajoutez-le automatiquement à un public pour permettre une personnalisation plus poussée sur n'importe quel canal ou appareil
<b>Confidentialité</b>	Saisissez et respectez les souhaits de vos clients lorsqu'ils choisissent de ne pas être suivis sur un site Web ou un appareil mobile
<b>Déploiement en tout lieu</b>	Déployez la fonctionnalité où que vous le souhaitez, dans OpenText Cloud ou dans votre environnement sur site

- Services consulting
- Services gérés
- Formation et services d'apprentissage
- Optimiser les services