

The logo for Startupticker.ch is a red square with the text "start up ticker .ch" in white, lowercase letters. "start" and "up" are stacked on the first line, "ticker" is on the second line, and ".ch" is on the third line.

Xtendsys et la HEIG-VD s'attaquent aux mégadonnées de la relation client

05.09.2014 13:54



Soutenu par la Commission pour la Technologie et l'Innovation (CTI), la société XTENDSYS et la HEIG-VD se lancent sur le traitement des mégadonnées des interactions clients. Une initiative phare qui concerne le premier marché mondial des solutions d'entreprise. C'est aussi un enjeu fort en termes de formation, de création d'emplois et de nouveaux métiers.

La gestion de la relation entre l'entreprise et ses clients (CRM) est en pleine mutation. On assiste à une explosion des points d'interactions, principalement digitaux, à l'image des réseaux sociaux ou des applications. Le contexte, le temps-réel et la géolocalisation de l'interaction prennent une importance croissante. Cette nouvelle donne impose aux entreprises de redéfinir leur approche client et de développer une véritable stratégie de la donnée qui devient un actif majeur. Au-delà des volumes croissants, il s'agit aussi de pouvoir intégrer et croiser des sources de données multiples et très hétérogènes. Ceci va permettre aux entreprises de mieux comprendre et d'anticiper les besoins des clients pour leur proposer des produits et des services toujours plus adaptés.

L'enjeu pour les entreprises est également d'éviter les intermédiaires qui risquent de bousculer leurs modèles économiques et de mieux maîtriser leurs données client.

Le développement des outils analytiques (algorithmes du genre "machine-learning", "self-learning", "self-healing", "self-adjusting"), logiciels (manipulation des

données et bases de données distribuées avec "MapReduce", Hadoop", "NoSQL", visualisation avancée) et matériels (infrastructure en mode « cloud » et Big Data) a été considérable dans ce domaine ces dernières années.

D'une durée de 18 mois, le projet d'XTENDSYS et de la HEIG-VD vise à proposer de nouvelles solutions pour collecter, combiner, croiser et enrichir ces données pour produire des analyses descriptives et prédictives en un temps record. Il s'agit également de rendre possible l'échange de ces informations avec les systèmes opérationnels et les personnes qui sont en première ligne de la relation client. L'évolution des technologies rend possible l'accès à de telles solutions pour les PME/PMI en plus des multinationales.

Ce nouveau champ d'activités nécessite la formation de spécialistes rompus à ces nouvelles technologies dans un secteur en pleine expansion et générateur d'emplois. La HEIG-VD a anticipé le mouvement en proposant des cours liés aux mégadonnées dans son nouveau plan d'étude de télécommunications et informatique, entré en vigueur en 2012. De plus, la HEIG-VD compte mettre sur pied au sein de l'Institut IICT un groupe de recherche sur les mégadonnées traitant de ses différentes applications telles que le CRM, le médical ou l'internet des objets.

A propos d'XTENDSYS

XTENDSYS est une start-up créée en 2012 et dont le siège se situe dans le Canton de Vaud. La société est spécialisée dans le développement de solutions analytiques de nouvelle génération, pour la gestion de la relation client. Elles permettent de traiter les mégadonnées ou « Big Data » en temps réel, à partir de sources multiples et hétérogènes (applications digitales, réseaux sociaux, points de vente, centres d'appels,...). L'objectif est de permettre à ses clients d'améliorer la rétention et d'augmenter le potentiel commercial en étant plus réactifs et plus pertinents. Ces solutions apportent également un meilleur éclairage sur les opportunités par une visualisation avancée des données. Elles sont disponibles en mode SaaS, sur site ou hybride.

