



Le progressive profiling : comment tirer le meilleur de vos variables de profil

Date : Mardi 1er août 2023

Format : webinar interactif

Heure : 11h00 à 12h00



Sébastien Franchi

● ● ●
**Senior Technical &
Implementation Manager**

Alida



Cette session dure 1h



Se mettre en mute et “lever” la main pour poser une question

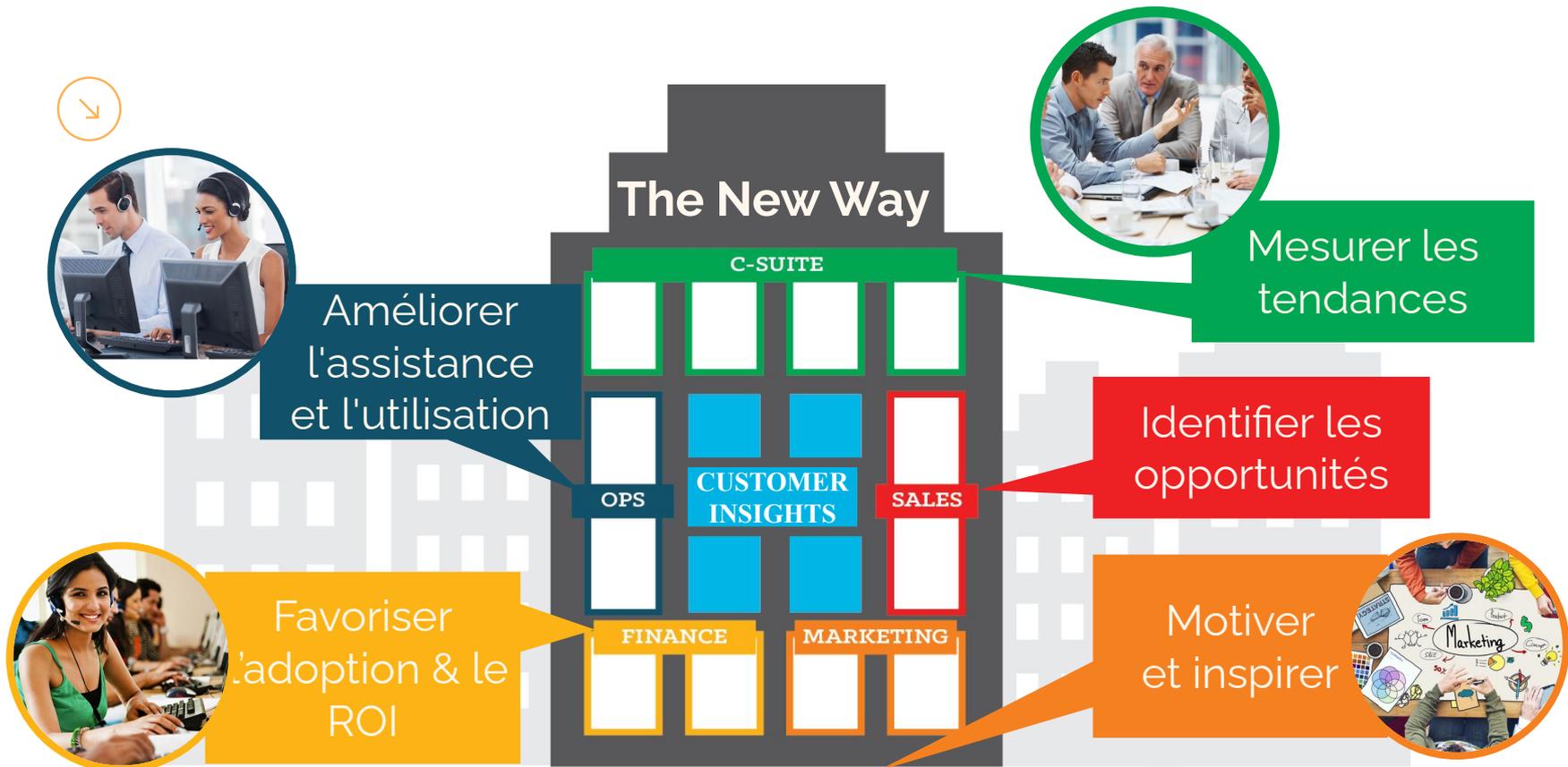


Vous recevrez un email de suivi contenant un lien du recording et de cette présentation



Un questionnaire de satisfaction vous sera également envoyé pour donner votre avis et proposer d'autres sessions

Les insights sont utiles à toutes les composantes de votre organisation





Exploiter votre communauté d'insights

Votre communauté d'insights peut être exploitée dans l'ensemble de votre entreprise, qu'il s'agisse d'innover, de tester des supports marketing ou de comprendre l'expérience client.



Clients / Collaborateurs

Comprendre les parcours et améliorer l'expérience



Les Produits / Services

Approfondir les expériences et les concepts liés au produit, tester de nouvelles caractéristiques et fonctionnalités.

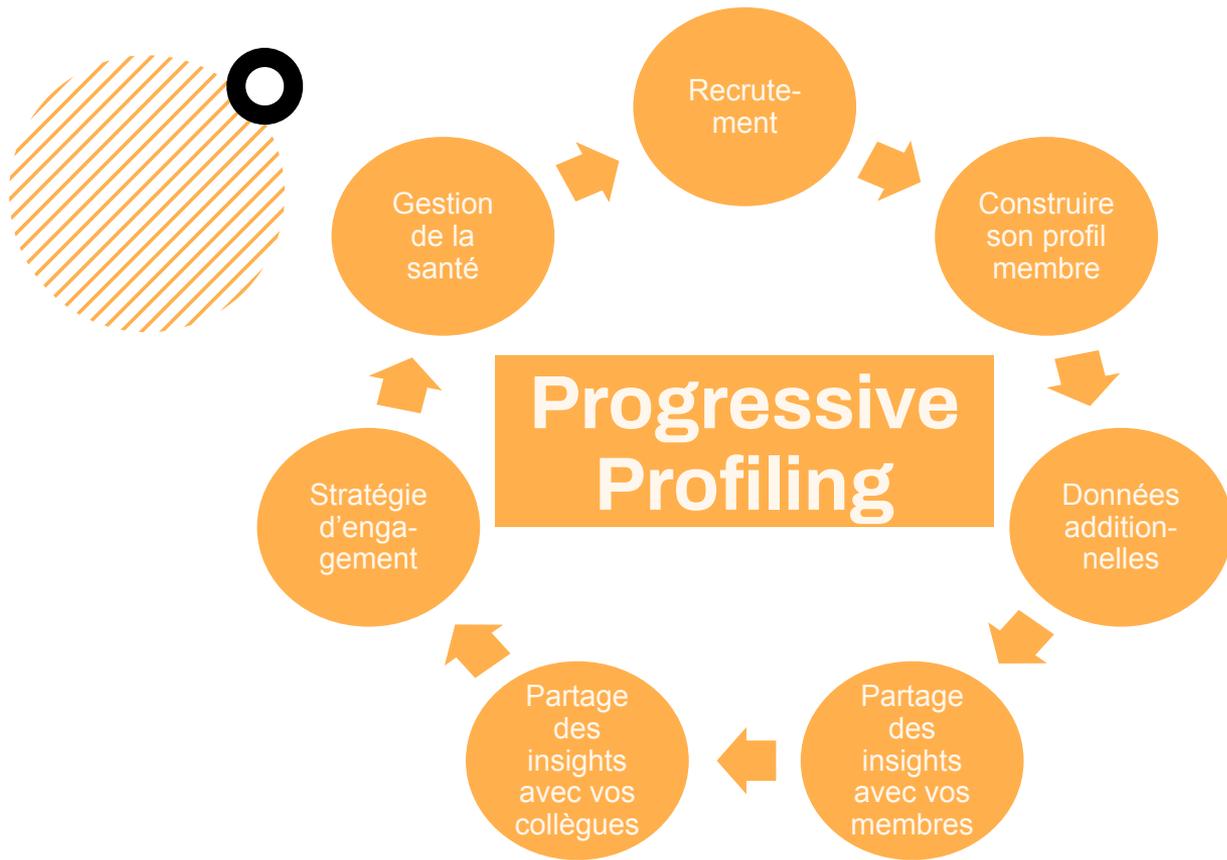


La marque

Tester, valider et affiner le contenu et les supports auprès d'un public représentatif.



Fonctionnement d'une communauté d'insights

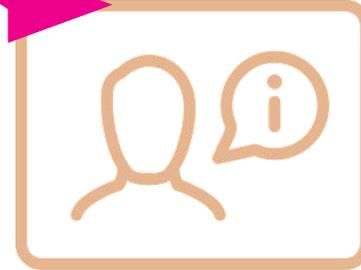
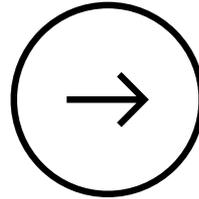


**Qu'est-ce que
le progressive
profiling et
comment le
développer
avec Alida ?**



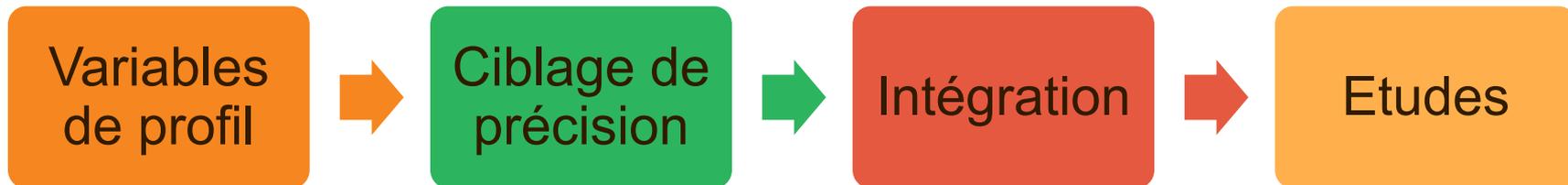


Insight Community



Progressive Profiling

Développement du progressive profiling



Le progressive profiling avec Alida vous permet :

1. Engager les clients et de leur poser régulièrement les questions quand vous le souhaitez
2. Enrichir les profils de vos clients en utilisant les données déjà disponibles dans les systèmes existants
3. Partager des informations valorisées avec vos membres, vos employés, les différentes parties prenantes et d'autres systèmes d'entreprise





Le progressive profiling appliqué avec Alida ?

Alida.

Le progressive profiling pour booster les dépenses via votre programme de fidélité :

Cette société retail cherche à booster ses ventes et sa notoriété auprès de ses 1M clients, membres d'un programme de fidélité et recruter de nouveaux membres.

LES USE CASES CLÉS :

○ App Digital Intercepts

Déploiement d'enquêtes *Fil Rouge* dans l'application du programme de fidélité via Alida Touchpoint afin d'améliorer le recueil de données (Satisfaction, Recommandation) in app auprès des membres ; développement de profils progressifs pour améliorer les expériences des clients à haute valeur ajoutée.

○ Améliorer la personnalisation du marketing

La centralisation des données sur les membres du programme de fidélisation améliore la personnalisation de l'application grâce à une segmentation plus fine. Elle aide à proposer des offres plus pertinentes et plus customisées aux différentes cibles, ce qui entraînera une augmentation des taux de conversion globaux.

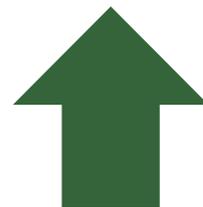
○ Centralisation sur les canaux digitaux

Favoriser la centralisation et le retour d'information et la communication sur les autres canaux digitaux permet d'augmenter le nombre d'inscriptions au programme de fidélisation (via la croissance du NPS) et les expériences personnalisées sur l'ensemble des canaux.



Net Promoter Score (NPS)

1pts - 4pts*

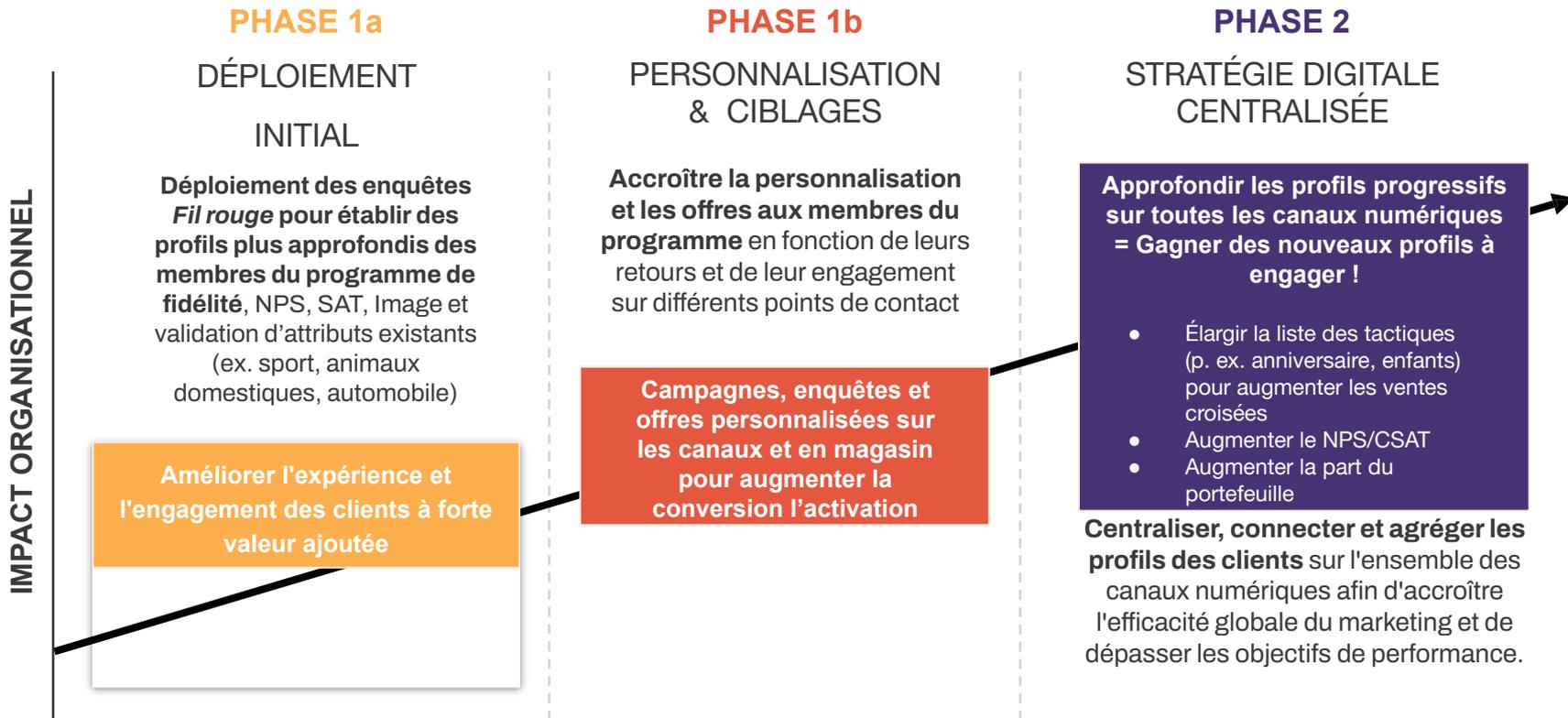


ARPU (Loyalty Members)

2% - 2.5%*

Une valeur ajoutée pour votre programme de fidélité

Accélérer la personnalisation et favoriser l'adoption dans toutes les environnements et canaux numériques de votre marque



Utilisation d'Alida Touchpoint pour recueillir des insights approfondis sur les membres du programme de fidélité

Voici Michel

Michel est un membre du programme depuis 7 ans

- Few 1st Party Data (name, gender, region)
- 100 pts crédités



Mise à jour du profil :

Michel a 2 enfants

Vous pouvez désormais envoyer des offres personnalisées sur les jouets d'été et les équipements pour enfants



Mise à jour du profil :

Michel a 1 chien

Vous pouvez désormais envoyer des promotions spécialisées sur les jouets pour chiens



Mise à jour du profil :

Michel a 1 minivan

Vous pouvez désormais envoyer des promotions spécialisées sur les pièces détachées automobiles et les pneus d'hiver.

Au fil du temps, vous continuez à enrichir le profil de Michel et de ses besoins



Michel ouvre son application pour vérifier le solde de ses points et est invité à compléter le formulaire suivant

Fil rouge #1: Famille



Michel ouvre son application pour consulter les offres promotionnelles de la semaine à venir.

Fil rouge #2: Animaux

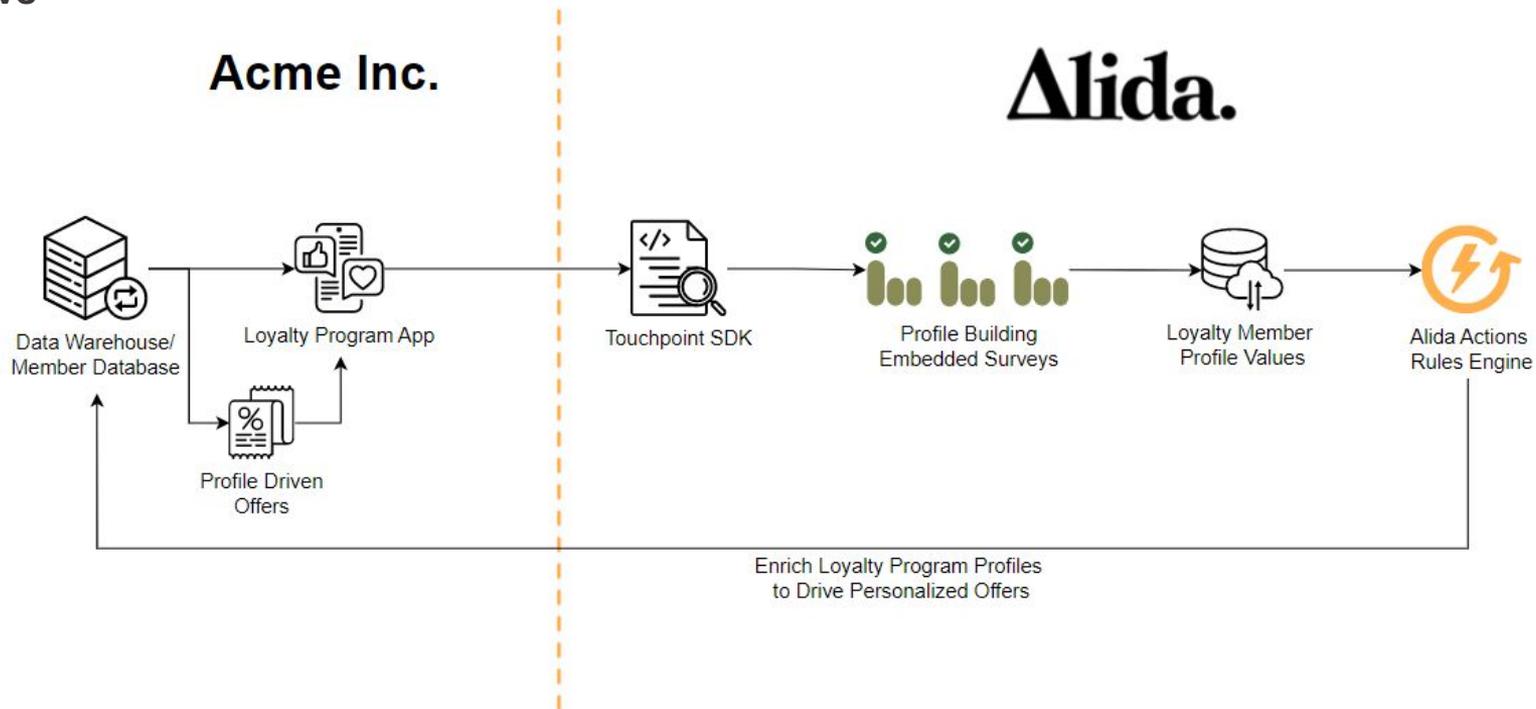


Michel ouvre son application pour comparer les prix des équipements saisonniers.

Fil rouge #3: Auto

Architecture

Niveau 2 Progressive Profiling

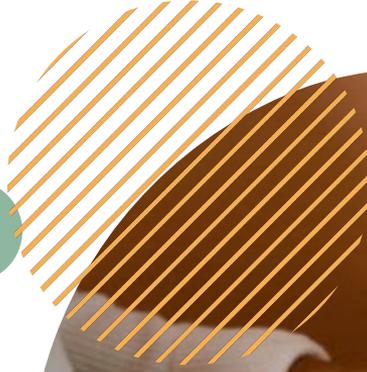




Questions



Demo & practices



Alida Community : Variables de profil



Accédez à la documentation sur les variables de profil dans le Webhelp:



<https://insightcommunity.help.alida.com/enus/index.html#Profile%20variables>

Alida Community : Variables de profil

Les variables de profil sont des éléments d'information associés à un membre. Ces variables peuvent être mises à jour au fur et à mesure que les informations changent, mais elles conservent leur historique afin que vous puissiez rendre compte de l'état dans lequel se trouvait un membre lorsqu'il a participé à une activité particulière.



Step 1. Planifiez vos variables de profil



Step 2. Ajoutez vos variables de profil



Step 3. Collectez et mettez à jour vos variables de profil



Step 4. Utilisez vos variables de profil



01

Planifiez vos variables de profil

Déterminer si une information doit être considérée comme une variable de profil



Step 1. Planifiez vos variables de profil

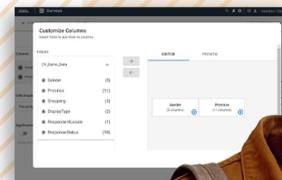
Déterminez si l'information doit être considérée comme une variable de profil. Posez les questions suivantes :

- Ces informations permettront-elles de mieux connaître vos membres ?
- Ces informations évolueront-elles au fil du temps et permettront-elles de mieux comprendre vos membres ?
- Ces informations seront-elles utilisées pour des échantillons, des filtres ou des analyses en cours ?
- Ces informations seront-elles utilisées pour orienter la logique des enquêtes futures ?

Quels types de données doivent être créés en tant que variables de profil ?

Par exemple, souhaitez-vous pouvoir segmenter les données d'un rapport selon qu'il s'agit d'un client régulier ou d'un client occasionnel ? Souhaitez-vous pouvoir filtrer les membres de la communauté en fonction du sexe, de la région, du revenu du ménage ou de la situation matrimoniale, puis distribuer des activités à des groupes spécifiques ?

Data	Description
Identité	Il s'agit d'identifiants uniques qui sont différents pour chaque membre. <ul style="list-style-type: none"> • Identifiant client • Numéro de téléphone • Numéro de carte de fidélité
Soci-démo	Informations de base sur les membres obtenues dans le cadre d'enquêtes de profilage, d'activités permanentes ou de bases de données clients. <ul style="list-style-type: none"> • Genre • Région • Nb d'enfants • Revenus • Statu marital • Age Type de variable de profil : <ul style="list-style-type: none"> • Single or Multi Choice • Numériques • Date Calculée (*new*)
Comportemental	Engagement, interactions avec votre entreprise ou informations sur les produits et services. Ces données peuvent être recueillies à partir d'enquêtes de profilage, d'activités en cours ou de votre base de données clients. Types de variables de profil : <ul style="list-style-type: none"> • Single or Multi Choice • Date • Numériques
Attitudinal	Les données attitudinales comprennent les données qui peuvent changer au cours d'une période donnée. Par exemple, un Net Promoter Score (NPS) ou des données de satisfaction.
Segmentation ou Persona	La segmentation de la clientèle ou les données sur les personas permettent d'évaluer vos données ou de cibler vos activités. Types de variables de profil courantes : <ul style="list-style-type: none"> • Single or Multi Choice
Third Party Data	Les données de tiers sont utilisées pour l'échantillonnage, le filtrage ou l'analyse. Elles peuvent être importées dans l'application depuis votre base de données clients à l'aide de la fonction d'importation ou d'une API.



Lorsque vous planifiez vos variables de profil, vous devez vous demander si elles représentent des **données sensibles** telles que des informations personnelles identifiables ou des informations de santé. Les variables de profil doivent être correctement marquées afin que, si un membre quitte la communauté, ses informations personnelles soient traitées de manière responsable et purgées de manière appropriée.

02

Ajoutez vos variables de profil

Déterminez la façon dont vous allez créer vos variables de profil



Step 2. Ajoutez vos variables de profil

Vous pouvez ajouter des variables de profil de la manière suivante :

- **Ajouter une variable de profil sur la page Variables de profil.** C'est la méthode recommandée. Elle vous permet de spécifier le type de données et de saisir l'ensemble des valeurs possibles dès le début.
- **Importez des membres ou des variables de profil si vous disposez d'informations préexistantes** sur les membres et les profils. Pour ce faire, vous aurez besoin d'un fichier CSV correctement formaté.



Remarques : avant d'importer des variables de profil depuis un fichier CSV, il est fortement recommandé de créer une nouvelle variable de profil en amont dans Alida afin de s'assurer que le type de question utilisé est correct. Si les variables de profil ne sont pas créées en premier dans Community, l'application importera les variables de profil du fichier CSV comme un types de questions à choix unique par défaut. Le fait d'avoir des variables de profil à choix unique avec 1000 valeurs ou plus peut affecter la performance de vos rapports.

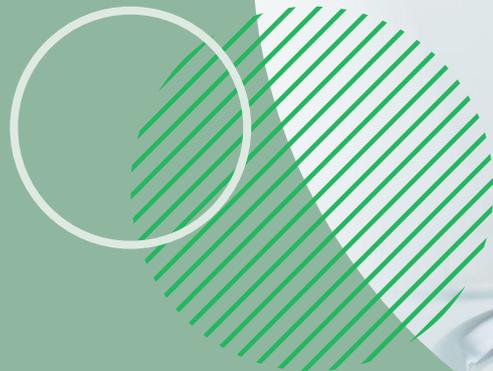
Pour les variables de profil comportant 1000 valeurs ou plus, nous vous recommandons de créer une variable de profil Texte ou Nombre du même nom, puis d'importer votre variable de profil. Utilisez une action Définir la valeur pour regrouper les valeurs similaires.



03

Collectez et mettez à jour vos variables de profil

Comment obtenir et faire
évoluer vos variables de
profil dans le temps



Step 3. Collectez et mettez à jour vos variables de profil

- Dans une enquête ou un questionnaire de recrutement, vous pouvez utiliser **une action de profil pour associer la réponse d'un membre à une variable de profil**. Lorsque les membres répondent à la question associée à l'action de profil, leurs réponses mettent à jour les valeurs de leur variable de profil. Les actions de profil collectent et mettent à jour les données de profil à tout moment.
- **Importez des membres ou des variables de profil si vous disposez d'informations préexistantes** sur les membres et les profils. Pour ce faire, vous aurez besoin d'un fichier CSV correctement form
- **Utilisez l'API pour collecter une variable de profil**, directement à partir de votre système d'enregistrement ou pour la mettre à jour automatiquement à partir de votre principale source de vérité.

 **Remarque** : certaines variables de profil peuvent être mises à jour par les utilisateurs dans le hub des membres. Pour plus d'informations, voir Ajouter des variables de profil à un hub membre.



04

Utilisez vos variables de profil

Comment utiliser vos variables de profil dans les différentes feature Alida



Step 4. Utilisez vos variables de profil

Après avoir ajouté des variables de profil et collecté les valeurs des variables de profil auprès des membres, vous pouvez utiliser les variables de profil dans :

- Survey pour les logiques, set-values, quotas et filtres
- Rapports, filtres de rapports & sous-groupes pour affiner votre analyse & Analytics
- Groupes de membres
- Invitations
- Actions



Remarques : les variables de profil Date calculée ne peuvent être utilisées que pour définir des groupes de membres. L'utilisation de ces variables de profil dans la logique d'enquête et les rapports n'est pas prise en charge.

Gardez ces considérations à l'esprit lorsque vous travaillez avec des valeurs de variables de profil : Si vous êtes dans le rapport, la réponse dans les rapports, les filtres et les sous-groupes reflète la valeur de la variable de profil au moment où le membre a répondu à l'enquête. Cette valeur n'est pas forcément la plus récente. Une question d'action de profil à laquelle il a été répondu mais qui est incomplète aura pour conséquence que la valeur actuelle ne sera reflétée nulle part ailleurs que dans le rapport. Cela s'explique par le fait que l'enquête est incomplète. S'il s'agit d'une valeur de *member status* ou si vous effectuez un téléchargement système, la valeur actuelle est cohérente dans l'ensemble de l'application



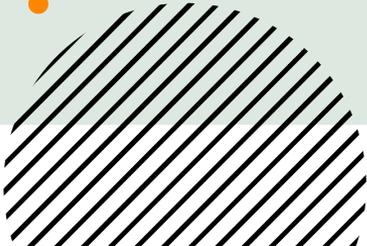
05

System Variables

Certains noms et mots-clés sont réservés par l'application et utilisés pour suivre les activités et les statuts des membres. Vous ne pouvez pas créer ou importer des variables de profil qui partagent ces noms ou ces mots-clés.



Profile Variable Best practices

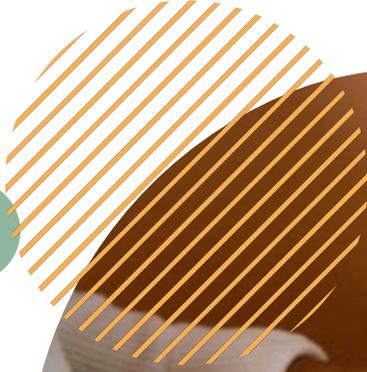


Variables de profil : best practices

Générez des données pertinentes dans votre communauté en suivant les meilleures pratiques pour la création et l'utilisation des variables de profil. Gardez à l'esprit les considérations suivantes lors de la création et de l'utilisation des variables de profil :

1. Créer des variables de profil avant l'importation
2. Utiliser des noms de variables descriptifs
3. Catégoriser les variables de profil
4. Donner une description claire, surtout si c'est une variable éphémère
5. Deux variables de profil ne peuvent pas porter le même nom
6. Supprimer les variables de profil inutilisées
7. Respecter les majuscules
8. Éviter d'utiliser des types de variables de profil textuelles
9. Supprimer les variables similaires
10. Déterminer un calendrier de mise à jour des variables de profil
11. Utiliser un ton conversationnel dans la question posée aux membres
12. Créer des variables d'identité pour matcher avec vos systèmes
13. Éviter d'utiliser plus de 1000 valeurs dans une variable
14. Regrouper les valeurs numériques et les valeurs de date
15. Utiliser une variable de profil pour stocker plusieurs flags

Ressources



ALIDA ACADEMY

Avec Alida Academy, vous pourrez :

- Regardez des tutoriels vidéo à la demande sur les meilleures pratiques en matière de création de questionnaires, d'engagement clients, d'analyse des insights collectées, etc...
- Vous inscrire à des cours conçus pour tous, du débutant au confirmé
- Gagner en compétences et en crédibilité grâce à nos programmes complets tels que le “Lancement d’une insight communauté”

Alida Academy est inclus dans votre abonnement et disponible uniquement en anglais.

Course Catalog
Explore courses and learning plans to get the most out of Alida solutions.

FILTERS Search... Q

Alida Sparq courses
Check out these courses to learn more about Alida Sparq.

1/2 < >

Alida SPARQ	Alida SPARQ	Alida SPARQ	Alida SPARQ	Alida SPARQ	Alida SPARQ
Alida Sparq Fundamentals	Insight Community Launch	Introduction to Alida Sparq	Share Insight with Stakeholders	Analyze Data for Insights	Distribute the Activity
6 courses 1h 52m	5 courses 1h 53m	EN 1h 27m	EN 02m 10s	EN 07m 00s	EN 10m 00s
Learning Plan	Learning Plan	E-Learning	E-Learning	E-Learning	E-Learning

COMMENT ACCEDER A ALIDA ACADEMY ?

Depuis votre plateforme Alida :

Mes paramètres > Aide > Alida Academy

Support Technique

Notre **équipe support technique** est là pour fournir aux clients Alida un support réactif et perspicace pour tous nos produits. Nous sommes les experts du produit et votre équipe de référence pour toutes les questions relatives à nos produits. Si nous ne connaissons pas la réponse, il est de notre responsabilité de la trouver. Le fondement de notre équipe est le Help Center (centre d'aide) où vous trouverez une mine d'informations pour apprendre à votre propre rythme, des articles de base de connaissances de référence utiles et les meilleures pratiques.

Heures d'ouverture

Le support technique est assuré par Alida de 8h00 à 18h00, heure locale, dans tous les fuseaux horaires, du lundi au vendredi, sauf le jour de Noël et le jour de l'An.

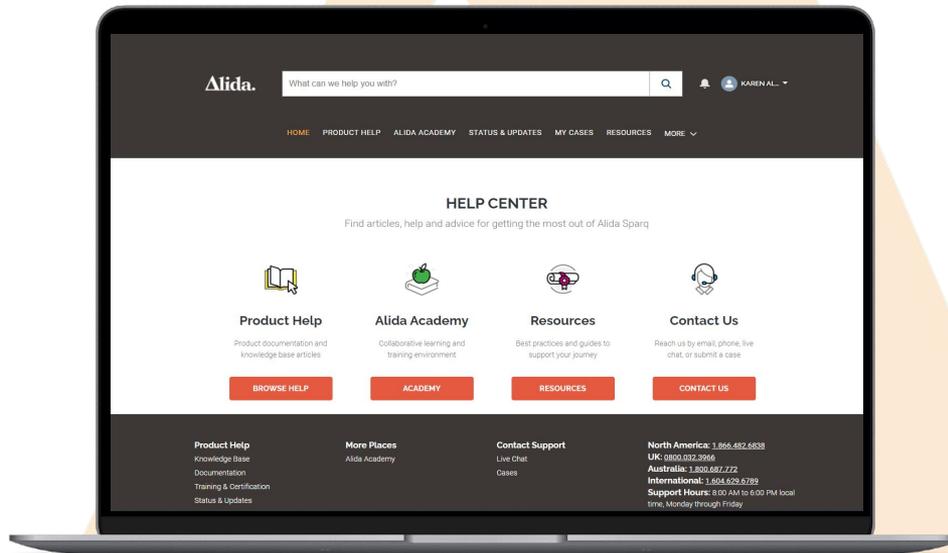
Le Support est **disponible en français et le cas échéant en anglais**.

* Le support est disponible en anglais le week-end pour les problèmes critiques où la plateforme est inaccessible.

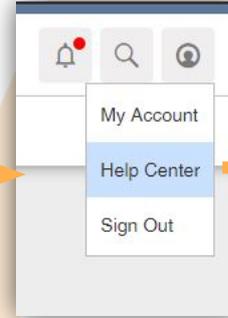
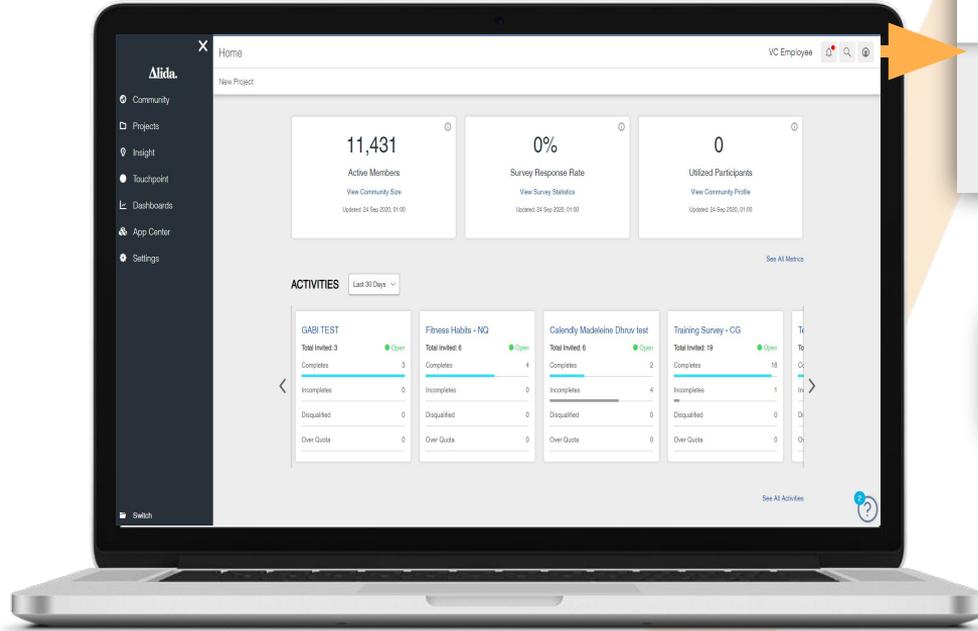
Contacter le Support

Si vous ne trouvez pas de réponses à vos questions dans notre Help Center, vous pouvez contacter l'équipe d'assistance technique par quatre voies différentes :

1. Soumettre une demande depuis le Help Center (Centre d'Aide)
2. Envoyer un email à support@alida.com
*Toutes les demandes d'assistance sont traitées dans les 24 heures
3. Live Chat (en anglais uniquement)
4. Téléphone (en anglais uniquement)



COMMENT ACCÉDER AU CENTRE D'AIDE "HELP CENTER"



HELP CENTER

Find articles, help and advice for getting the most out of Sparq

RESSOURCES DISPONIBLES VIA LE “HELP CENTER”

LIENS WEBHELP PRODUITS (à enregistrer en raccourci):

[INSIGHT COMMUNITY](#)

[TOUCHPOINT](#)

[ANALYTICS](#)

[ACTIONS](#)



Product Help

Product documentation and knowledge base articles

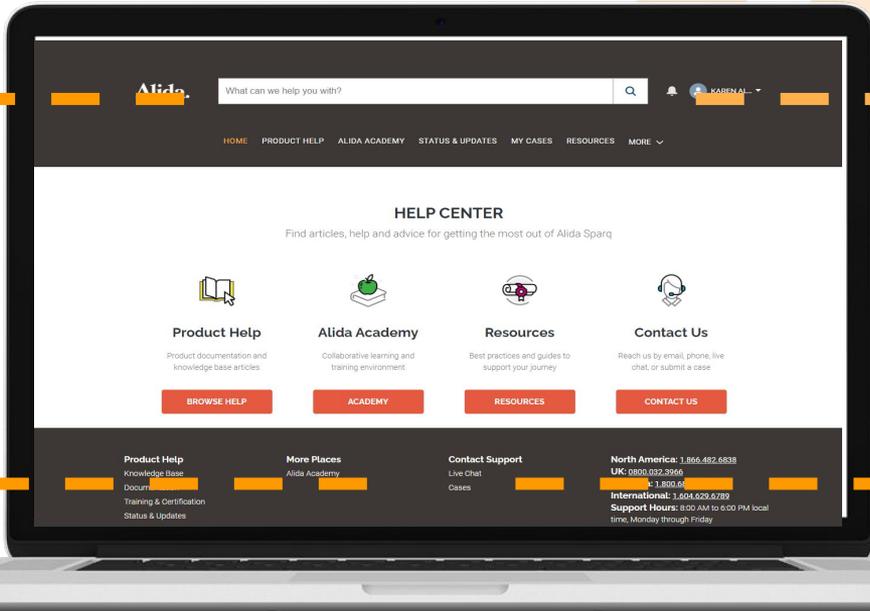
BROWSE HELP



Alida Academy

Collaborative learning and training environment

ACADEMY



The screenshot shows the Alida Help Center interface. At the top, there is a search bar with the text "What can we help you with?". Below the search bar is a navigation menu with links for HOME, PRODUCT HELP, ALIDA ACADEMY, STATUS & UPDATES, MY CASES, RESOURCES, and MORE. The main content area is titled "HELP CENTER" and includes the text "Find articles, help and advice for getting the most out of Alida Sparq". There are four main sections, each with an icon and a button: Product Help (book icon, BROWSE HELP button), Alida Academy (apple on books icon, ACADEMY button), Resources (gears icon, RESOURCES button), and Contact Us (headset icon, CONTACT US button). At the bottom, there is a footer with contact information for North America, UK, and International, along with support hours.



Contact Us

Reach us by email, phone, live chat, or submit a case

CONTACT US



Resources

Best practices and guides to support your journey

RESOURCES



Questions





Merci

