



### En quelques chiffres...

Fnac.com, c'est :

- Le premier magasin de l'enseigne
- Une moyenne de 750 000 visiteurs uniques / jour
- Une forte croissance avec une augmentation de 23% du chiffre d'affaires en 2008
- Un million de références

### Contexte

Mettre en place le maximum de méthodes pour renforcer la pertinence des analyses statistiques

### Enjeu

Développer la connaissance client

### Solution

Coheris SPAD Data Mining

### Bénéfices

- Pertinence des analyses grâce à la multiplicité des fonctions statistiques proposées
- Gain de temps grâce à des typologies plus faciles à réaliser
- Fiabilité des méthodes statistiques
- Données directement adaptées permettant de faire l'analyse des résultats
- Intégration des arbres de décision qui permettent d'exprimer les résultats sous forme de règles faciles à interpréter

## Le site Fnac.com transforme l'information client en pépite de connaissances

A l'instar de la Fnac qui a toujours placé le client au centre de sa stratégie, Fnac.com, l'un des sites web les plus visités sur Internet, a développé grâce à l'outil de datamining Coheris SPAD, une connaissance fine de ses clients.

L'objectif est triple : qualifier le profil des internautes, optimiser les actions marketing et démultiplier les opportunités commerciales.

Lancé en 1999, Fnac.com est l'illustration la plus large en France du concept « clic et magasin », en accueillant plus de 750.000 visiteurs chaque jour sur son site Internet et en proposant plus d'un million de références. « Fnac.com est le seul site à proposer une offre complète de billetterie, voyages, produits culturels, produits techniques et téléchargement » déclare Hervé Hayat, Responsable Etudes Marketing chez Fnac.com. Ses clients bénéficient d'un service performant, avec 100.000 produits expédiés sous 24 heures et la livraison à travers tout le réseau des 82 magasins Fnac.



**Hervé Hayat**  
Responsable Etudes  
Marketing chez  
Fnac.com.

### Placer l'internaute au centre de la planète Fnac

En 2008, la Fnac décide de lancer de nouveaux services, avec en particulier l'avis des utilisateurs via MyFnac.com, un service de personnalisation destiné à la fois aux utilisateurs et adhérents. Il s'agit pour l'enseigne de « placer l'internaute au centre de la planète Fnac ». L'agitateur de curiosité se base sur un principe simple : l'internaute crée son profil culturel en indiquant les films, livres, bd, disques, qu'il apprécie ou a appréciés. MyFnac.com lui propose alors des produits adaptés à son goût. De plus, les adhérents voient leur profil se compléter automatiquement avec l'historique de leurs achats, ceux effectués en magasin depuis 3 ans et ceux en ligne depuis 9 ans.

Si l'offre est séduisante, techniquement elle impose une connaissance poussée des clients.

« Pour cibler les retours d'opérations marketing, nous utilisons depuis plusieurs années deux solutions décisionnelles. Cependant, pour mieux modéliser les données, nous avons besoin d'une troisième solution complémentaire, apportant davantage de méthodes statistiques pertinentes » précise Hervé Hayat.

Très rapidement le choix se porte sur Coheris SPAD Data Mining.

« C'est la seule solution du marché capable de proposer un large choix de méthodes statistiques (AFC, ACP, analyse multidimensionnelle...) avec en prime, une grande fidélité par rapport à l'intelligence statistique en France » ajoute le responsable des études marketing.

### Faire parler les données

Comment fouiller, « forer » véritablement les données pour connaître les préférences de ses clients parmi les produits offerts et leur faire des propositions dans ce sens ?

« A ce stade, Coheris SPAD Data Mining permet de tirer le meilleur parti des bases de données. Tout d'abord grâce à ses multiples fonctions statistiques puissantes, car plus une solution inclut des méthodes et plus l'analyse sera pertinente. Coheris SPAD Data Mining

intègre des arbres de décisions interactifs, des analyses de tableaux multiples et la dernière innovation de l'outil : des typologies par arbres de décision (ICT) » résume Hervé Hayat.

Les arbres de décision constituent une alternative puissante aux techniques classiques de régression et d'analyse discriminante. Ils permettent d'exprimer les résultats sous forme de règles faciles à interpréter, récupérables et applicables à d'autres données (en particulier sous forme de requêtes dans les importantes bases de données). « De plus, tous les résultats peuvent être automatiquement importés dans Excel, une fonction très utile pour présenter les données sous forme de graphiques » ajoute le responsable.

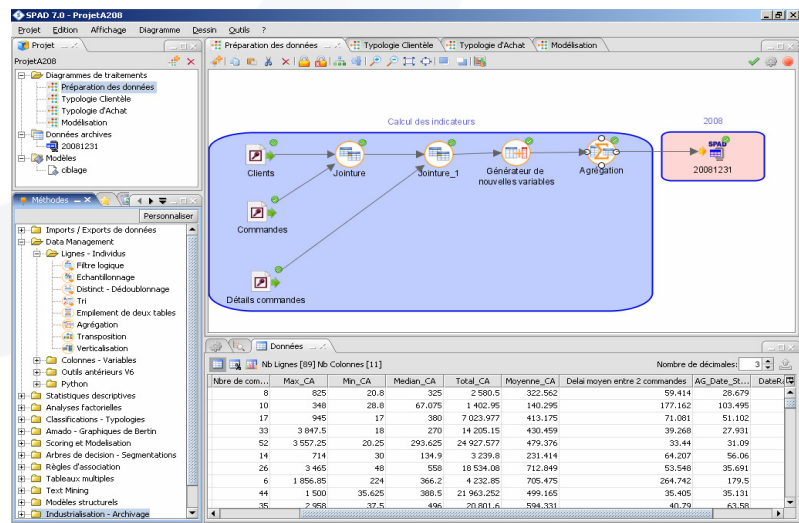
### Faciliter la prise de décision

Avec plus d'un million de références actives sur le site, l'utilisation de Coheris SPAD permet au responsable des études marketing de comprendre les clients de la Fnac, leurs motivations d'achat, leurs habitudes de consommation mais aussi et surtout leur valeur respective. « Cette solution permet de découvrir des passions chez nos clients. En ce sens, Coheris SPAD nous aide à démultiplier les offres commerciales sur des niches de clients ! »

Hervé Hayat ne cache pas sa satisfaction et son engouement pour la solution Coheris SPAD, utilisée depuis cinq ans, « Ce produit répond à nos attentes sur de nombreux points. La multiplicité des méthodologies fournies apporte plus de pertinence dans l'analyse. Sa fidélité par rapport à l'intelligence statistique en France est un atout indéniable. Par ailleurs, nul besoin de faire de la programmation pour en tirer la quintessence. Les données sont directement adaptées pour faire l'analyse des résultats. En conclusion : c'est un levier très important de la performance marketing et commerciale que nous avons utilisé pour fêter les 10 ans de la Fnac.com. L'occasion d'élargir encore notre offre pour mieux satisfaire nos clients. »

### BÉNÉFICES

- PERTINENCE DES ANALYSES GRÂCE À LA MULTIPLICITÉ DES FONCTIONS STATISTIQUES PROPOSÉES
- GAIN DE TEMPS GRÂCE À DES TYPOLOGIES PLUS FACILES À RÉALISER
- FIABILITÉ DES MÉTHODES STATISTIQUES
- DONNÉES DIRECTEMENT ADAPTÉES POUR FAIRE L'ANALYSE DES RÉSULTATS
- EXPRESSION DES RÉSULTATS SOUS FORME DE RÈGLES FACILES À INTERPRÉTER



« Coheris SPAD Data Mining version 7 »