



Xelector

L'Innovation devient réalité.

Contribuer au développement d'une solution de pointe dans la Net-économie

Identifier les clients les plus précieux et les plus rentables, puis établir leur profil (situation de famille, lieu de résidence et habitudes), est une activité certes fastidieuse mais essentielle. Il ne s'agit toutefois que d'une étape préliminaire dont l'objectif est de collecter des informations qui, une fois mises au service de la Connaissance Client, serviront à différencier et à cibler les offres. Telle est la clé d'une relation durable et fructueuse avec le client.

Cette certitude a conduit un groupe d'experts en services financiers à lancer Xelector, un concept novateur visant à offrir un service de bases de données et d'achat comparatif. Opérant en coulisses, "derrière" les portails Internet de ses partenaires (et donc transparent pour l'utilisateur final), Xelector établit les préférences d'achat des clients à l'aide d'une série de questions pragmatiques. Ensuite Xelector utilise de puissants outils d'analyse de données pour dresser une liste de correspondances spécifiques à chaque consommateur.

Concrètement, Xelector met les clients en relation avec de multiples prestataires (des banques, des sociétés d'assurance, des organismes de crédit).

Pour les sites Web partenaires de Xelector, le système présente un double avantage :

- Une augmentation du nombre de visiteurs et du taux de renouvellement des visites.
- Un intéressement aux ventes réalisées sur le site, indépendamment du prestataire auquel appartient le produit.

Xelector poursuit par ailleurs un second objectif, qui l'amène à recueillir un maximum d'informations sur les utilisateurs de son service : constituer une base de données d'une importance sans précédent sur les préférences et les habitudes des consommateurs européens, à partir des informations glanées sur de multiples sites

Start-up Internet née sous l'impulsion de l'incubateur européen Enba, Xelector est à l'origine d'une initiative inédite en Europe : la création d'une place de marché BtoBtoC en ligne qui permet de comparer, de sélectionner et d'acheter une large palette de services financiers.

web locaux.

Un déploiement européen

Le défi pour Xelector consistait à passer de la phase conceptuelle à la phase opérationnelle. Le leadership et l'expérience d'Accenture dans le domaine de la Gestion de la Relation Client et du commerce électronique ont décidé Xelector à faire appel à l'entreprise pour l'aider à réaliser son projet.

Travaillant de concert, les experts de Xelector et d'Accenture ont planifié le développement complet d'une base de données capable de référencer de multiples services financiers en Europe.

Le volume de données collectées étant appelé à augmenter considérablement au fil du temps, Xelector avait également besoin d'un système de data mining et de data warehousing intégré, évolutif et d'une haute capacité, dont le développement a été confié à SAS. Les équipes composées de professionnels d'Accenture, de SAS et de Xelector ont collaboré à la conception, à la définition fonctionnelle, au développement et au déploiement de la solution technique – y compris la plate-forme de commerce électronique – ainsi qu'à la gestion du projet.

Par ailleurs, Xelector a mis au point plusieurs applications pointues de Connaissance Client destinées à convertir les données brutes recueillies

en informations exploitables.

Les prestataires et les sites Web partenaires de Xelector sont désormais en mesure de comprendre les tendances du marché et le comportement des clients, de tester leurs produits en ligne et de cibler leurs offres plus efficacement.

La diversité des conditions de marché et des réglementations financières européennes constituait un autre défi au déploiement de Xelector en Europe. Les consultants d'Accenture France, Allemagne, Espagne et Italie ont donc apporté leur concours pour adapter le système en fonction de chaque pays et faciliter les contacts avec des prestataires et des sites Web européens.

Une première mondiale à la vitesse d'Internet

- Le large éventail de compétences d'Accenture ainsi que l'aide apportée en matière de gestion de projet ont permis à Xelector de lancer sa base de données et ses applications de Connaissance Client dans les délais prévus.
- Xelector a commencé à proposer des prêts immobiliers sur le marché britannique via first-e, le spécialiste des services financiers en ligne. S'y sont ajoutés, depuis l'automne 2000, divers produits et services

"Les ressources et les capacités de diffusion sont les deux éléments les plus précieux pour créer une Netentreprise de grande envergure. Nous nous réjouissons d'avoir collaboré avec Accenture pour orchestrer la création de notre service de bases de données."

Xavier Azalbert,
Président Directeur Général,
Xelector

d'assurance automobile, de cartes de crédit et de prêts à la consommation. Xelector a été mis en œuvre dans d'autres pays d'Europe à la fin de l'année 2000.

- Les sites web partenaires de Xelector

enregistrent une augmentation du taux de satisfaction de leurs clients (ainsi qu'une hausse du chiffre d'affaires et des commissions sur les ventes).