

Customer Case / Innovation dans les études de marché sur le Web

Un meilleur retour sur investissement en ce qui concerne les enquêtes grâce aux simulations de marché interactives

par le Dr. Stefan Oglesby, membre de la direction de l'institut LINK

L'institut LINK figure parmi les principaux fournisseurs de recherche sur les sondages de Suisse. Pour permettre à ses clients de tirer le meilleur parti des collectes de données réalisées pour leur compte, LINK ouvre de nouvelles voies en matière de préparation des données.

La toute dernière innovation proposée aux donneurs d'ordre consiste à réaliser des enquêtes sur le Web sur le modèle du « What-If » par le biais de simulations interactives. Il est ainsi possible de réaliser de manière rapide et facile des modélisations de marché par la simple entremise d'un navigateur.

S'appuyant sur le logiciel SPSS Server, une base de données SQL et une interface Internet, ces simulations sont proposées dans le cadre de projets d'enquêtes ad-hoc.

Le type de simulation décrit dans le présent texte constitue pour les clients un réel retour sur investissement étant donné qu'il peut être créé de manière conviviale et rentable.

AVEC LES ANALYSES CONJOINTES, PRÉVOYEZ VOS PARTS DE MARCHÉ

Les modélisations de marché interactives ou simulations de marché servent de base aux décisions prises en matière de politique tarifaire et d'offre dans les entreprises. En règle générale, les modèles de marché sont mis au point sur la base d'analyses Conjoint. Dans la pratique, cela peut signifier que dans le cadre d'une enquête, les propriétés d'un produit et l'acceptation de son prix sont collectées, même sur une base individuelle pour chaque consommateur sous forme de ce que l'on appelle des modèles dissociés (pour en savoir plus sur la méthode Conjoint avec SPSS, consultez l'encadré à droite).

À l'aide de ces données, le modèle Conjoint calcule les parts de marché des diverses offres concurrentes, sous diverses configurations. Pour évaluer les parts de marché d'un nouveau produit, par exemple les propriétés et les prix des divers produits du marché sont saisies. Le modèle peut ainsi prévoir la décision d'achat de chaque personne interrogée et indirectement la part de marché du produit dont on envisage la mise sur le marché.

L'utilisateur du modèle peut maintenant exécuter divers scénarios. Ce type de simulation « What-If » permet de vérifier sur le mode interactif l'impact potentiel d'une modification de prix ou de propriété sur les parts de marché.

Exemple : un fournisseur de cartes de crédit calcule son offre optimale à l'aide d'une simulation de marché. Les paramètres nécessaires sont la marque (Mastercard, Visa, American Express), les frais annuels, les seuils mensuels et les prestations supplémentaires (points bonus, assurances de voyage). À l'aide du modèle de simulation, le fournisseur définit sa gamme de produits de manière à ce que ses diverses cartes (standard, argent, or, versions spéciales, etc.) réponde parfaitement aux attentes et besoins d'une proportion maximale de la clientèle garantissant ainsi une rentabilité optimale.

Actuellement, **CONJOINT** est la méthode d'analyse la plus fréquemment utilisée pour identifier les préférences des consommateurs. L'analyse conjointe permet de découvrir dans quelle mesure certaines caractéristiques d'une combinaison au sein d'un produit ont les faveurs du public. Le module complémentaire SPSS Conjoint permet d'identifier les préférences des consommateurs et ainsi de concevoir la structure optimale de produits et de prix. L'analyse Conjoint repose sur les données des sondages. Ce module SPSS est par conséquent utilisé en tout premier lieu dans le domaine des études de marché.

SIMULATIONS VISANT À L'AMÉLIORATION DU NIVEAU DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Les modèles de simulation offrent des avantages déterminants par rapport à la représentation « classique » des données d'enquête sous forme graphique ou tabulaire :

- Les alternatives peuvent être modélisées et vérifiées.
- Les résultats sont directement transposés : les parts de marché, le rendement et la rentabilité sont immédiatement visibles.
- Il n'est pas nécessaire de réaliser une interprétation « qualitative » des données de l'enquête, par exemple en matière d'intention d'achat, d'adoption ou de hiérarchie des préférences. Or, seul un spécialiste expérimenté est en mesure de réaliser ce type d'interprétation.

Les données Conjoint conviennent parfaitement aux modélisations interactives, mais elles ne sont pas les seules. Les analyses des causes et des catalyseurs, qui sont monnaie courante dans les études de marché visant à connaître le niveau de satisfaction des clients, peuvent être utilisées en tant que modèles de simulation interactifs. Il est par exemple possible de prévoir dans quelle mesure les clients peuvent être fidélisés par une simple optimisation de l'expérience du client. Vous pourrez ainsi analyser l'impact des investissements sur l'amélioration des prestations sur la base de la simulation de l'augmentation de la satisfaction de la clientèle qui en résulte.

Exemple : le client de LINK Migros Bank illustre dans un modèle interactif les aspects des catalyseurs de satisfaction de sa clientèle, tels que la qualité du conseil ou des informations. Les utilisateurs de l'outil simulent l'impact des divers aspects sur la satisfaction globale et déterminent ainsi les mesures à prendre en priorité afin de fidéliser la clientèle. Dans ce domaine, la fonction de « Drill Down » est décisive : l'outil permet, pour tous les aspects, d'appeler des « événements déterminants », tant dans le sens positif que négatif, qui se présentent sous forme ouverte ou ont été saisis de manière détaillée. Il est ainsi possible de comprendre concrètement des aspects de catalyseurs abstraits.

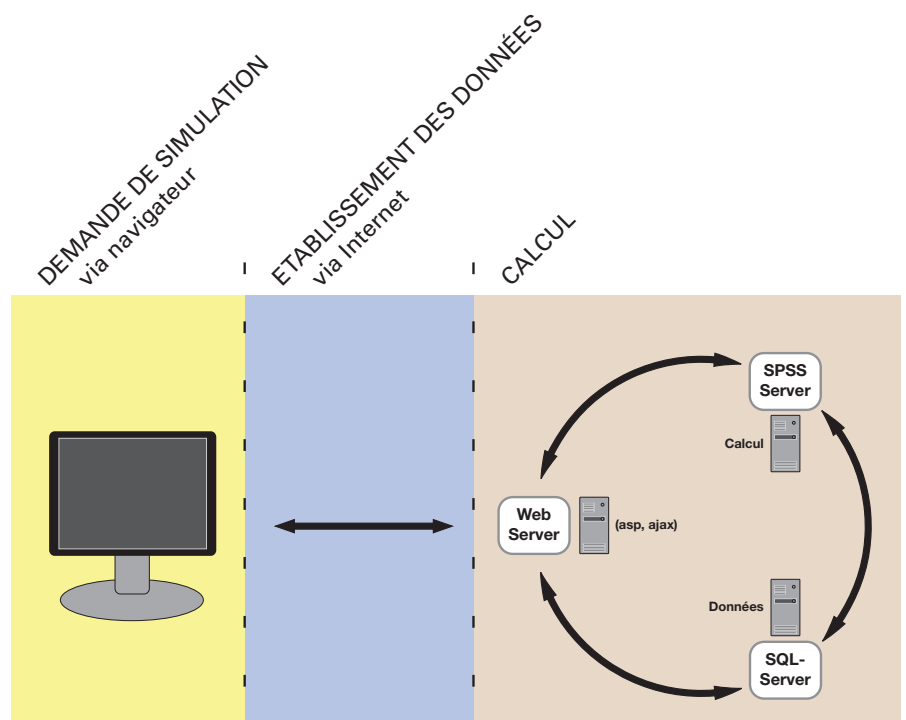
UTILISATION INTERACTIVE DES SIMULATIONS VIA INTERNET

Plus intéressants encore : les modèles de simulation interactifs permettent aux utilisateurs d'exécuter les simulations eux-mêmes sur leur PC et de les utiliser immédiatement et sans formation grâce à une interface Web totalement intuitive. L'utilisation interactive par le biais d'un navigateur Internet est en outre très pratique étant donné qu'elle dispense d'avoir à installer un logiciel spécifique sur l'ordinateur de l'utilisateur.

Outre sa convivialité, cette solution se distingue également par une impressionnante rentabilité, ce qui explique qu'elle bénéficie d'un taux d'adoption élevé. Étant donné que les modèles de catalyseurs, ainsi que les simulations de marché reposent sur les données d'enquêtes ad-hoc, ce type d'utilisation rapide et agréable s'adapte au profil de coûts. Le retour sur investissement pour les donneurs d'ordre de la collecte de données est également particulièrement élevé.

LA SOLUTION AVEC SPSS SERVER

Techniquement, le concept de LINK s'appuie sur le logiciel SPSS Server. Les analystes de l'institut LINK utilisent en standard les différents modules de SPSS pour réaliser des analyses multivariées ou conjointes. Les modèles de prévisions ainsi créés vont des simples régressions aux modèles multicouches. En cas de simulations reposant sur Conjoint, les modèles sont souvent extrêmement complexes en matière de conversion et de calibrage.



Si, dans les mêmes conditions, vous utilisiez par exemple en tant que simulations interactives des modèles complexes dans une base de données Access ou SQL, vous seriez amené à reprogrammer l'ensemble de l'algorithme du modèle, ce qui serait coûteux et risqué.

TRANSFERT DIRECT DE SPSS VERS LA BASE DE DONNÉES ET DE LA BASE DE DONNÉES VERS LE WEB

La solution LINK utilise les algorithmes de modèle décrits dans SPSS en tant que clé de voûte de la simulation interactive. Pour ce faire, les données d'entrée et de sortie sont archivées par SPSS sur un serveur SQL. Les scripts SPSS lisent et écrivent les données directement à partir ou dans les tables SQL. Les tables SQL sont standardisées, ce qui signifie qu'elles sont réutilisables d'un projet à l'autre. Par le biais d'un navigateur (lié au serveur SQL par le biais de la technologie ASP.NET en vue de la programmation des applications Web dynamiques), l'utilisateur peut saisir de nouvelles données en vue de l'exécution d'une simulation.

Les résultats, par exemple, l'amélioration prévisible de la fidélisation de la clientèle ou les parts de marché d'un nouveau produit, sont immédiatement visibles. Pour qu'une solution de ce type puisse être utilisée, l'utilisateur doit pouvoir lancer les scripts SPSS en tant que Batch Jobs. Avec SPSS Server et ASP.NET, cet élément a pu être mis en œuvre en ne consentant que peu de frais de programmation grâce à l'interface utilisateur de type Web.

UNE SOLUTION SÉDUISANTE, PERFORMANTE ET EFFICACE

Le fait d'associer SPSS Server, SPSS Batch Jobs, SQL-Server et ASP.NET offre des avantages évidents tant aux clients qu'à l'institut LINK lui-même : tout d'abord, les analyses de LINK développent rapidement et à moindres frais un modèle interactif sans avoir à recourir à une interface coûteuse en temps et impliquant des risques d'erreurs, vers les programmeurs externes. Les données, tout comme les algorithmes de modélisation, sont disponibles directement sur le serveur de l'institut LINK.

SPSS SERVER est un logiciel complémentaire de la version « normale » de SPSS (c'est-à-dire de SPSS Client). Les utilisateurs travaillent comme auparavant avec l'installation SPSS standard, mais peuvent se connecter à SPSS Server pour les tâches exigeantes, telles que les tris, les agrégations, etc. Le logiciel SPSS Server est installé sur une machine puissante à part et garantit une nette accélération des procédures (également du fait d'une utilisation optimale du matériel, par exemple du multithread). Les données demeurent ainsi sur le serveur. Le trafic sur le réseau est limité étant donné que seuls les résultats sont affichés sur la machine SPSS Client.

Autre avantage de SPSS Server : sa capacité d'automatisation. Composant intégré à SPSS Server, SPSS Batch permet d'intégrer SPSS à une solution Web.

Ensuite, les utilisateurs des données des enquêtes profitent d'une valeur ajoutée indéniable par rapport à l'évaluation statique classique présentée sous forme tabulaire. Par le biais d'un simple navigateur, ils peuvent eux-mêmes se servir de modèles complexes décrits dans SPSS sans avoir à se familiariser avec SPSS et sans qu'il soit nécessaire d'installer localement un logiciel ou des données. En résumé : une solution d'étude de marché innovante qui s'avère payante tant pour les clients finals que pour LINK.