

spss@work

INNOVATION DANS LES ÉTUDES DE MARCHÉ SUR LE WEB

UN MEILLEUR RETOUR SUR INVESTISSEMENT 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 de la page 5).

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 saisis. 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

suite page 4

spss@work

AMÉLIORATION DU NIVEAU DE QUALITÉ DU CONTRÔLE GRÂCE À UN PROCÉDÉ STATISTIQUE, page 5

logiciels

OPTIMISEZ L'EFFICACITÉ DE VOS DONNÉES: COMBINAISON DE DATA MINING ET DE TEXT MINING, page 9

solutions

LE CADRE D'HELVETIA FOURNIT DES INFORMATIONS LE CONCERNANT, page 10

extra

CONCELS ET ASTUCES CONCERNANT SPSS 16, page 2



Travailler avec SPSS 16

Q : Comment puis-je ouvrir et modifier les fichiers de sortie que j'ai créés dans des versions antérieures de SPSS?

R: Lorsque vous ouvrez d'«anciens» fichiers de sortie SPSS dans SPSS 16, le message suivant apparaît: «Le fichier n'est pas un document du Viewer SPSS». Cela s'explique par le fait que depuis la version SPSS 16, les fichiers de sortie sont enregistrés dans un autre format, comme l'indique la nouvelle extension **.spv** qui se substitue à l'ancienne extension **.spo**. Pour pouvoir néanmoins continuer à ouvrir les fichiers de sortie créés avec des versions antérieures à SPSS 16, vous devez recourir à Legacy Viewer. Vous le trouverez sur le CD d'installation. Vous pouvez également le télécharger à partir de la page d'accueil de notre site d'assistance (<http://support.spss.com/>). Saisissez «guest» en tant que nom de connexion et mot de passe et cliquez sur SPSS – Utilities – SPSS for Windows, puis sur Legacy Viewer. Nous recommandons aux utilisateurs Mac de conserver une version antérieure de SPSS ou de recréer le fichier de sortie.

Les grandes nouveautés de SPSS 16

Même si au premier abord, les versions SPSS 16 et SPSS 15 semblent relativement proches, la nouvelle version SPSS 16 a cependant été largement revisitée par rapport à son prédécesseur afin de s'adapter aux dernières évolutions de l'informatique et à celles qui vont suivre. Ainsi, il est possible de garantir que SPSS continuera de s'intégrer parfaitement au sein des environnements modernes des entreprises et institutions.

- L'interface utilisateur reposant sur Java, SPSS peut désormais fonctionner sous divers systèmes d'exploitation et propose à l'ensemble des utilisateurs la même offre dans toutes les versions linguistiques, que ceux-ci utilisent un ordinateur Linux, Mac ou Windows.
- La nouvelle architecture permet d'échanger sans problème les données et sorties SPSS d'un système d'exploitation à un autre.
- L'apparence et le mode de fonctionnement des boîtes de dialogue de l'ensemble des procédures ont été modernisés et harmonisés. Désormais, la cohérence est assurée là où auparavant 3 divers types de boîte de dialogue devaient être commandés.
- SPSS s'ouvre désormais aux langages de programmation et aux formules statistiques les plus divers. La version SPSS 16 propose d'ores et déjà gratuitement des interfaces vers Python, R et .Net. Il est ainsi possible de combiner sans problème SPSS et ses propres programmations, et d'intégrer la nouvelle version à d'autres applications.
- Grâce à la prise en charge des caractères Unicode, les données et résultats peuvent désormais être échangés sans problème à l'échelle internationale. C'en est fini des problèmes de prise en charge des caractères spéciaux de certaines langues.

En résumé: vue de l'extérieur, la version SPSS 16 ressemble beaucoup à celles qui ont précédé (afin que les utilisateurs n'éprouvent pas de difficulté majeure lors du passage à cette nouvelle version). En revanche, elle constitue un progiciel entièrement revisité (si ce n'est le moteur de calcul qui demeure le même). Vous avez ainsi la garantie de pouvoir continuer à tirer parti à l'avenir du travail déjà effectué avec SPSS.

Q : De quelles nouvelles possibilités de configuration puis-je bénéficier dans SPSS 16?

R: Parmi les options à votre disposition, vous pouvez par exemple modifier la présentation de SPSS. Si vous sélectionnez Windows, SPSS apparaît sous la forme du masque d'affichage que vous connaissiez à travers les anciennes versions du logiciel. Vous avez également la possibilité d'empêcher l'ouverture simultanée de plusieurs feuilles de données. Si vous utilisez des enregistrements par exemple en langues asiatiques, vous pouvez sélectionner le codage de caractères Unicode.

Q : Que puis-je faire si l'attribution de licences par Internet ne fonctionne pas?

R: Si vous recevez le message suivant: «Authorization failed», tentez une attribution de licence par le biais du programme spssactivator.exe (dans le répertoire d'installation de SPSS). Si l'attribution de licences ne fonctionne toujours pas, veuillez envoyer le code d'autorisation et le Lock-Code de votre ordinateur à info@spss.ch. Pour connaître le Lock-Code, sélectionnez l'option «Téléphone». Une fois que vous cliquez sur «Suivant», un large champ apparaît dans lequel vous pouvez saisir le code de licence que nous vous avons fourni.

Q : Dans SPSS 16, où puis-je trouver le Draft Viewer ou la sortie de texte?

R: Dans les anciennes versions de SPSS, vous pouvez cliquer sur Fichier → **Nouveau** afin d'ouvrir une fenêtre avec le texte brut. Cette fonction n'existe plus dans SPSS 16. Vous disposez en revanche de 2 alternatives afin d'obtenir une sortie en texte brut:

1. Vous pouvez désormais utiliser la fonction d'exportation «Texte-Brut» pour la sortie. Vous créez ainsi également des tableaux séparés par des tabulateurs ou par d'autres séparateurs.
2. Utilisez la fonction Output Management System (OMS) afin d'écrire automatiquement la sortie au format texte dans des fichiers. Pour plus d'explications concernant ces alternatives, tapez le mot clé «draft viewer» dans l'aide de SPSS.

Achévé d'imprimer

Editeur: SPSS (Suisse) SA, www.spss.ch
Direction de la rédaction: Gisela Boddenberg, Daniel Schloeth, info@spss.ch
Conception graphique: theasautter@bluewin.ch
Illustration (page de titre et p. 11): sniemann@bluewin.ch
Traduction: ICI LA-BAS / ANAXAGORE, www.anaxagore.com
Impression: KSD Kohler Satz + Druck
Tirage: 7 700 ex.



spss@work

- 1/4/5 ■ **L'INSTITUT DE SONDAGE LINK OFFRE DAVANTAGE À SES CLIENTS**
Simulations conjointes interactives via Internet
- 5 ■ **UNE MEILLEURE QUALITÉ DÉCISIONNELLE POUR LE CONTROLLING**
SPSS Trends et SPSS Regression Models en apprentissage à l'université de Saint-Gall
- 6 ■ **WULLEHUS SE DÉPLOIE SUR LE MARCHÉ DEPUIS L'EMMENTAL**
Clementine optimise le marketing de la VPC
- 6 ■ **Z-ANALYSE PROFITE D'UN REPORTING ATTRAYANT**
L'institut de sondage de l'opinion publique fait confiance aux produits SPSS pour les enquêtes, les évaluations et le reporting
- 11 ■ **AIG, CONFORAMA ET SNCF**
Qui peut donc se passer des solutions de SPSS?

logiciels

- 7 ■ **AMOS 16**
Nouvelle version avec Latent Class Analysis et Mixture Modelling
- 8 ■ **CLEMENTINE 12**
Des graphiques et des algorithmes à discrétion!
- 8 ■ **SPSS DATA PREPARATION**
Le module supplémentaire qui contrôle la qualité des données
- 9 ■ **TEXT MINING FOR CLEMENTINE 12**
Le complément idéal de Clementine pour combiner les données texte et les données structurées
- 9 ■ **NOUVEAU: INTERVIEW PLAYER ET REMOTE MANAGER**
Le successeur moderne du Data Entry

solutions

- 10 ■ **NESPRESSO: UNE SUCCESS STORY SUISSE**
Les consultants de SPSS ont analysé les demandes des membres du club
- 10 ■ **SONDAGE EN LIGNE AUPRÈS DES CADRES DES ASSURANCES HELVETIA**
Les cadres ont reçu des recommandations individuelles juste après leur participation
- 11 ■ **L'EPF ZURICH A INTERROGÉ L'ENSEMBLE DE SES ÉTUDIANTS ET EMPLOYÉS**
De bonnes notes pour les questionnaires immobiliers de l'EPF

extra

- 2 ■ **CONSEILS ET ASTUCES CONCERNANT SPSS 16**
Mais quelles sont donc les nouveautés et les surprises de SPSS 16?
- 12 ■ **PERSONNEL**
La Pentecôte de Christoph Steinmann

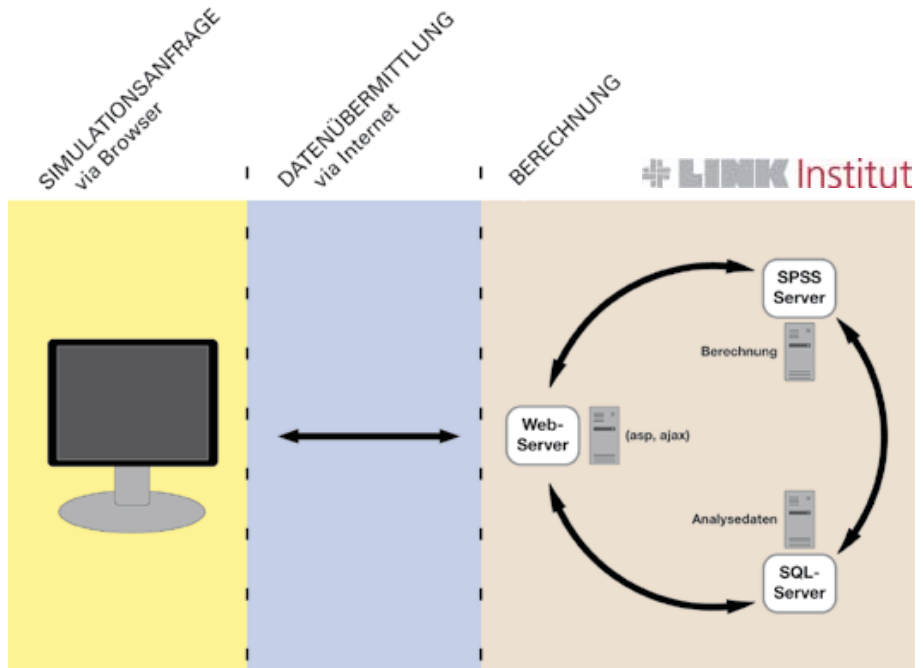


maximale de la clientèle garantissant ainsi une rentabilité optimale.

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.

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 multi-thread). 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.

SPSS Trends et SPSS Regression Models pour le contrôle

Info: oscar.treyer@unisg.ch

Des objectifs motivants grâce à des procédés statistiques

PAR LE DR. OSCAR TREYER, MAÎTRE DE CONFÉRENCES TITULAIRE DU DÉPARTEMENT ACCOUNTING, UNIVERSITÉ DE ST-GALL

Sous l'effet de la dynamique grandissante et de la mondialisation des marchés de la distribution et de l'approvisionnement, la gestion est plus que jamais mise sous pression. Lorsque l'on vise une «Management by Objectives» en tant que principe d'orientation motivant, il en résulte forcément des exigences plus élevées en matière de qualité de contrôle.

Sur la base des deux systèmes de pilotage Better Budgeting et Beyond Budgeting, nous allons maintenant montrer la manière dont les procédures statistiques peuvent contribuer à améliorer la qualité de la prise de décision.

Système de pilotage Better Budgeting

Les objectifs ne s'avèrent motivants que s'ils sont directement liés à la réalité. Par conséquent, ils doivent être adaptés aux variations saisonnières «ordinaires». Cela peut être pris en compte dans la subdivision chronologique «classique» par le biais de la modélisation chronologique dans SPSS Trends. Sur la base des données d'historique, les fluctuations moyennes sont calculées en fonction de la saison (par exemple du mois) par rapport à une base sélectionnée (par exemple, la moyenne glissante).

Cette méthode présente néanmoins l'inconvénient qu'aucune donnée de précision ne peut être indiquée pour les composantes saisonnières calculées sur la base des fluctuations moyennes «simples». Pour contourner cette déficience, vous pouvez recourir à une solution pratique, à savoir calculer la régression multiple dans SPSS Regression Models à l'aide de variables fictives pour les composantes saisonnières. Pour ce faire, il est possible, sur la base du coefficient de détermination ajusté, de mettre au point un énoncé à propos des performances de la saison, ou de vérifier l'importance statistique des différentes composantes saisonnières sur la base de la statistique t ou de la valeur p des coefficients de régression.

Système de pilotage Beyond Budgeting

Ces dernières années, le fort accroissement de la formalisation du processus de budgétisation, et par conséquent des budgets, s'oppose à l'augmentation des exigences en matière de dynamique au niveau des entreprises. C'est la raison pour laquelle le système Beyond Budgeting a été mis au

point en tant que nouveau système de pilotage. À tort, cette expression est comprise comme un système «sans objectif». Pourtant, elle désigne en fait l'élimination du processus rigide, étroit et lent de la budgétisation et son remplacement par un système cible dynamique, décentralisé et fondé sur l'autonomie. Pour que ce large gain d'autonomie n'ait pas d'effets pervers, il convient d'établir des «données de référence» ou comparatifs de référence des composants essentiels de ce système de pilotage. Étant donné qu'il est rare d'avoir accès aux données de référence, il est judicieux de calculer des données de référence neutres sur la base des données d'historique de l'entreprise elle-même. Vous pouvez calculer des prévisions sur la base des données d'historique à l'aide des méthodes de prévisions statistiques de SPSS Trends (lissage exponentiel, ARIMA). Le «point faible» de ces méthodes se situe au niveau de ce que l'on appelle les «ruptures de structure» (s'il y a lieu), qui ne peuvent être prises en compte que de manière médiocre. Mais c'est justement ce «point faible» qui a pu maintenant devenir une «force»: sur la base des deux méthodes de prévisions statistiques, les prévisions ou les marges de fluctuation des prévisions devant servir de référence doivent être créées. Lorsque celles-ci sont largement et durablement dépassées, une «rupture de structure» apparaît et est créditée ou imputée à la gestion. Tant que l'entreprise se développe au sein des tendances prévues normales, on peut en déduire que la dynamique de l'entreprise et son environnement n'ont pas changé. Si en revanche cette marge de fluctuation est dépassée, la direction est tenue de fournir une justification fondée.

Par le biais de l'utilisation de méthodes de prévisions statistiques, il est également possible de générer des prévisions optimales. Étant donné que le calcul de ces prévisions repose sur des cotes statistiques et non «politiques», ces prévisions peuvent également être désignées en tant que données de référence neutres. De cette manière, le contrôle d'une entreprise a la possibilité de mettre en œuvre un système d'alerte qui permet à la direction de gérer la situation de manière appropriée et dans les meilleurs délais.

Vous pouvez solliciter la version complète de ce rapport (en allemand) auprès de son auteur à l'adresse oscar.treyer@unisg.ch.

Controlling

Prévisions avec SPSS Trends

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.

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 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.

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.

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.

Wullehus gagne des parts de marché

Info: www.afo-marketing.ch

Data Mining prend en charge la VPC

PETER HARTMANN, AFO CONSULTING

La VPC connaît sa clientèle sur le bout des doigts. C'est la raison pour laquelle elle a été l'une des premières activités à faire appel aux méthodes du Data Mining. Parmi les approches les plus connues, citons les modèles RFM (Recency, Frequency, Monetary Value) qui prennent diverses formes. Au cours des 15 dernières années, la VPC s'est totalement transformée, en particulier en optant pour une approche marketing mixte, combinant des stratégies à un et plusieurs canaux. À ce niveau, Internet joue un rôle de plus en plus important.

Basée dans la région de l'Emmental, Wullehus-Mode AG est une entreprise suisse de VPC traditionnelle qui propose une large gamme d'activités, qui va de l'artisanat au matériel en passant par la mode. Pour optimiser ses coûts marketing et augmenter son chiffre d'affaires, cette société a collaboré avec AFO Consulting afin de mettre au point une nouvelle méthodologie. Les deux partenaires ont pour ce faire eu largement recours aux sélections et analyses de Clementine, outil de Data Mining de SPSS. Toutes les sélections s'effectuent désormais par le biais de modèles de Data Mining, différenciés par canal et par support publicitaire. Il en est ressorti notamment qu'en

matière de décision d'achat par catalogue, le nombre d'achats précédents était déterminant. Tandis qu'au niveau du marketing par téléphone, c'est le chiffre d'affaires global atteint précédemment qui exerce la plus grande influence. Les clients sont désormais répartis sur la base de leur comportement d'achat, et de l'ensemble de marchandises qu'ils ont commandées dans les différents segments, avec à la clé des traitements différents en vue de l'optimisation des coûts.

Impossible de passer à côté de tels succès: dans un environnement marqué par la concurrence acharnée et les fréquentes évictions, Wullehus a réussi la gageure de gagner des parts de marché et de rentabiliser ses investissements marketing. En outre, les résultats des analyses ont largement pesé sur la constitution de l'approche marketing mixte et sur l'offre de produits (par exemple, offres permettant de gagner nouveaux clients et de réaliser des ventes par téléphone). Wullehus a nettement amélioré sa compétitivité et peut désormais se mesurer aux grands noms qui dominent le marché de la VPC.

Marketing

Data Mining avec Clementine

Desktop Reporter, gage de pertinence des rapports

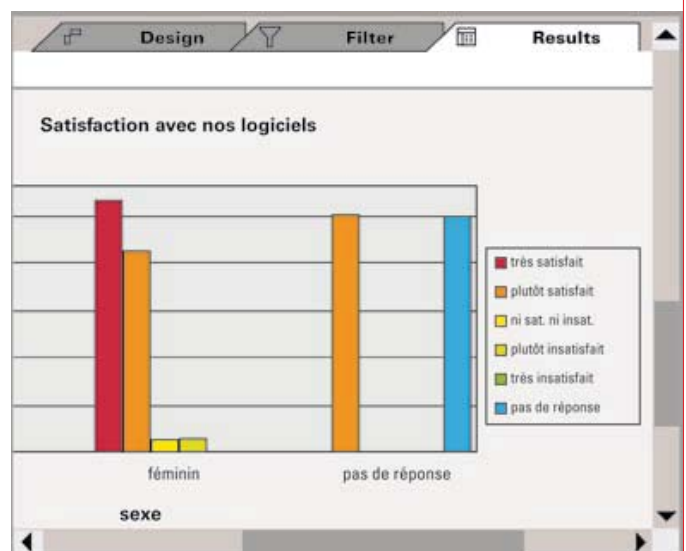
Info: www.z-analyse.ch

Z-Analyse s'appuie sur une préparation optimale des résultats

URS ZWEIFEL, Z-ANALYSE

Située en Suisse centrale, la société Z-Analyse propose des analyses de marché et d'opinion pour les questions quantitatives et qualitatives. En tant que l'un des premiers clients suisses, Urs Zweifel, directeur de Z-Analyse, a décidé d'utiliser le nouveau logiciel de création de rapports Desktop Reporter afin de mieux préparer les résultats des sondages réalisés. Z-Analyse utilise Desktop Reporter pour diverses tâches de reporting.

Urs Zweifel apprécie tout particulièrement la création automatique de graphiques, ainsi que la possibilité d'exporter les résultats dans Excel afin de les y modifier. En revanche, il est d'avis que l'intuitivité de la manipulation et la palette de possibilités graphiques pourraient encore être améliorées. De manière générale, Urs Zweifel se dit «tout à fait séduit par le logiciel» et très bien soutenu dans ses évaluations. Complément naturel du logiciel de SPSS, l'application Desktop Reporter lui propose une multitude de fonctionnalités utiles, telles que la création simplifiée d'évaluations avec réponses multiples et des fonctions professionnelles de reporting. Désormais, Z-Analyse peut obtenir auprès d'un fournisseur unique les logiciels lui permettant de mener à bien l'ensemble du processus: mrInterview pour la collecte des données, SPSS pour les analyses statistiques et Desktop Reporter pour le reporting.



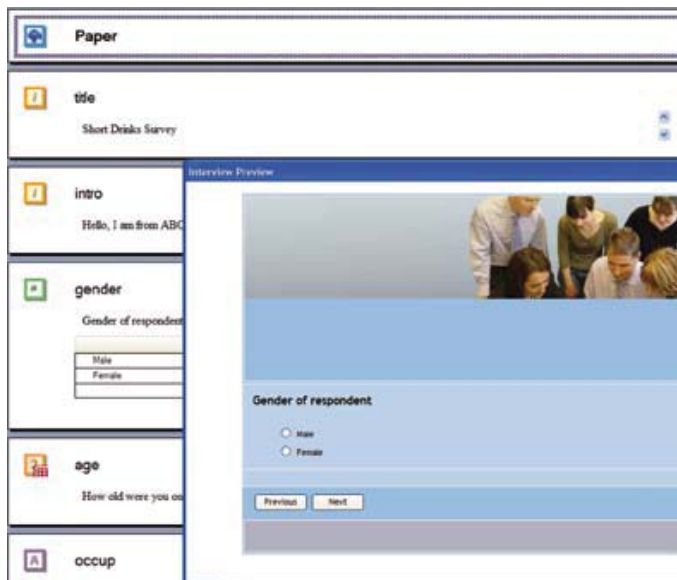
Analyse de marché

Reporting avec Desktop Reporter

Vous désirez vous aussi présenter dans notre newsletter un exemple des travaux que vous avez effectués avec les logiciels de SPSS? Alors envoyez-nous votre texte ou votre proposition à l'adresse suivante: info@spss.ch

Desktop Author & Interview Player

La formule idéale pour vos enquêtes



Logiciel d'enquête éprouvé, Desktop Author a connu quelques extensions très utiles dans la version Dimension 5.0. À l'aide de la barre d'outils avancée, vous pouvez désormais adapter très facilement la présentation du texte à chaque question (gras, italique, souligné). En outre, Desktop Author propose désormais une fonction de correcteur d'orthographe. Vous apprécierez également

Desktop Author & Interview Player

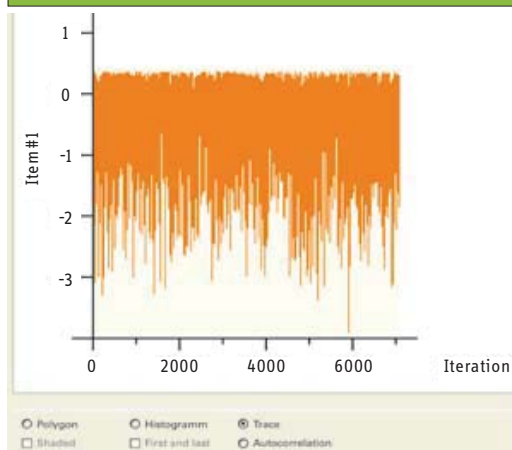
AMOS 16
Clementine 12
SPSS Data Preparation 16
Text Mining for Clementine 12
Interview Player & Remote Manager
Info: www.spss.ch » Logiciels

la grande convivialité de la nouvelle fonction Compound. Grâce à elle, vous pouvez positionner les unes à côté des autres les questions qui présentent des catégories de réponses communes. Le nouvel assistant Question Wizard intégré vous sera d'une aide très précieuse lorsque vous créerez votre enquête. Un processus de suivi tout simple vous guide pas à pas tout au long du processus de création des questions. En outre, Desktop Author 5.0 offre la possibilité dans Routing et dans la zone des questions d'ajouter des descriptions qui seront alors reprises automatiquement dans mrPaper lors de la création d'un questionnaire papier.

Comme nous vous l'avions déjà annoncé en fin d'année dernière, Desktop Author a été désormais complété par le Interview Player. Grâce à lui, vous disposez désormais d'un progiciel puissant, avec lequel vous pouvez créer votre enquête comme avec l'ancienne Data Entry et saisir localement les données. Interview Player est une solution d'entretien mobile totalement intégrée. Elle comprend le logiciel Interview Player, une console de synchronisation et Remote Manager. Grâce à Interview Player, vous pouvez exécuter sans la moindre difficulté les enquêtes que vous avez conçues à l'aide de Desktop Author. Vous avez la possibilité de consulter des détails à propos du participant à l'enquête, l'état de l'enquête et d'autres informations liées à l'entretien. L'enquête peut être réalisée sur n'importe quel ordinateur, ordinateur portable, Tablet PC, etc. sans même qu'une connexion Internet ne soit indispensable. La console de synchronisation permet en effet de mettre à jour les informations de vos projets dès que votre ordinateur est de nouveau connecté au réseau.

Amos 16

Nouveau: avec analyse des variables latentes



En passant de la version 7 à la version 16, Amos s'aligne sur SPSS non seulement au niveau du numéro de la version, mais également au niveau fonctionnel en s'enrichissant d'intéressantes fonctions dans le domaine de l'analyse des variables latentes (Latent-Class-Analyse, LCA). Avec cette alternative capable de se substituer aux anciennes analyses cluster, les caractéristiques qualitatives ne présentant que peu de propriétés ou spécifications observées peuvent être prises en considération. Ce type d'analyse convient particulièrement aux

Desktop Author & Interview Player

AMOS 16
Clementine 12
SPSS Data Preparation 16
Text Mining for Clementine 12
Interview Player & Remote Manager
Info: www.spss.ch » Logiciels


études de segmentation de marchés.

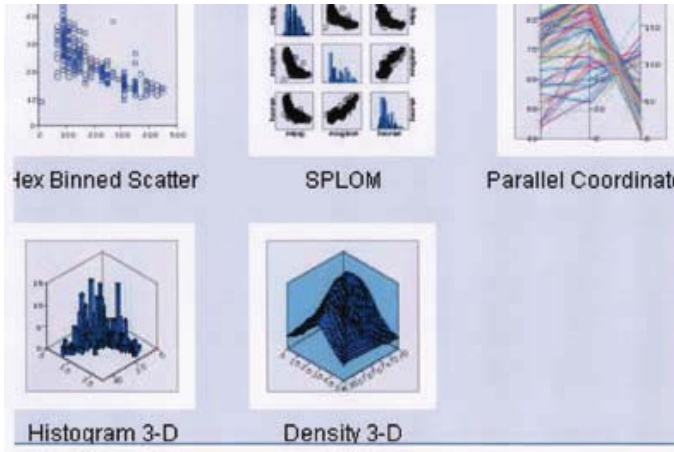
Amos 16 propose également une nouvelle fonction: Mixture Modeling. Cette procédure s'applique lorsque vous recherchez un modèle qui ne correspond pas à toute la population, mais au sein duquel l'ensemble de base est réparti en groupes secondaires pour lesquels le modèle doit convenir.

L'approche Mixture Model, telle qu'elle est utilisée dans Amos, est complétée par un produit connexe, à savoir l'attribution probabiliste des cas d'exception aux groupes, semblable à ce que l'on trouvait dans une analyse cluster. Vous disposez ainsi d'une alternative fondée sur les modèles qui peut se substituer aux méthodes cluster heuristiques, telles que k-means. Amos 16 offre la possibilité supplémentaire d'attribuer les cas particuliers à des groupes donnés avant l'analyse. Ces cas constituent alors un type d'échantillons de référence qui aident à la classification des autres cas. Avec ce mode d'utilisation, Amos Mixture Modeling constitue une alternative fondée sur les modèles qui peut se substituer à l'analyse discriminante.

Amos peut être utilisé de manière autonome. Il propose également des fonctions supplémentaires particulièrement appréciables lorsqu'il est associé à SPSS. Amos est un complément très utile des modules SPSS Advanced Models et SPSS Regression Models étant donné qu'il permet une extension des algorithmes utilisés.



 Clementine 12 Data Mining avec Autopilot	▶ Desktop Author & Interview Player
	▶ AMOS 16
	▶ Clementine 12
	▶ SPSS Data Preparation 16
	▶ Text Mining for Clementine 12
	▶ Interview Player & Remote Manager
	▶ Info: www.spss.ch » Logiciels



Des graphiques et tableaux impressionnants

Les représentations graphiques jouent un rôle primordial tant dans l'exploration des données que dans la présentation des résultats. La version Clementine 11 était déjà dotée d'un moteur graphique moderne qui reposait sur le langage GPL (Graphics Programming Language) et offrait une grande flexibilité. Dans Clementine 12, ce moteur révèle encore plus ses multiples qualités: le nouveau Graphboard Node (nœud) propose 26 types de graphiques, du Boxplot au SPLOM en passant par les graphiques 3D. Sur la base des variables sélectionnées, il fournit des recommandations quant au type de graphique le mieux adapté aux types de données en présence. Dans une phase ultérieure, il sera également possible de créer ses propres types de graphiques et de les mettre à la disposition d'autres utilisateurs.

Dans le domaine de la présentation des résultats, Clementine met désormais à disposition un Tables Node correspondant exactement au module SPSS Tables. Il est ainsi possible désormais de créer également dans Clementine des tableaux complexes et imprimables.

Modélisation à l'aide des Support Vector Machines


La version Clementine 12 présente les nouveautés suivantes dans le domaine de la modélisation: possibilités d'automatisation supplémentaires, amélioration des fonctions de réglage des modèles et algorithmes supplémentaires.

Avec le classificateur binaire, la version Clementine 11 offrait déjà la possibilité pour les variables catégorielles dichotomes de créer automatiquement un grand nombre de modèles divers et de décider ensuite de celui qui était le mieux adapté. Avec Numeric Predictor dans Clementine 12, vous pouvez également créer et comparer automatiquement divers modèles pour les variables numériques dépendantes.

Le nœud Ensemble s'applique lorsque seule une combinaison de modèles permet d'obtenir un résultat optimal. Il réunit divers modèles de prévisions déjà créés, par exemple un arbre de décision et un réseau neuronal en une prévision combinée optimale.

Si vous devez créer des modèles avec une pléthore de variables, vous pouvez utiliser un algorithme spécialement adapté à ces enregistrements à l'aide des Support Vector Machines (SVM). Également nouveaux, les Bayesian Networks (type de réseau neuronal) s'appliquent en particulier lorsqu'il s'agit de créer des modèles relativement faciles à comprendre, ne faisant appel qu'au bon sens et pouvant être représentés sous forme graphique. Le modèle régressif de Cox s'applique encore une fois à ce que l'on appelle l'analyse de survie qui englobe non seulement la survie au sens médical du terme, mais également d'autres applications par exemple dans le domaine de la durabilité d'un produit.

En outre, la version Clementine 12 contient une multitude de nouveautés, telles que le nœud RFM (Recency, Frequency, Monetary Value) pour les segmentations, une intégration facile des programmes externes via Clementine Extension Framework (CLEF), l'amélioration de la fonction SQL-Pushback dans la base de données et le multithread. C'est justement toutes ces fonctions pratiques qui expliquent que le logiciel Clementine séduise de plus en plus les utilisateurs disposant de gros volumes de données, en particulier dans le cas de transformations des données.

 SPSS Data Preparation 16 Contrôles automatiques de la qualité	▶ Desktop Author & Interview Player
	▶ AMOS 16
	▶ Clementine 12
	▶ SPSS Data Preparation 16
	▶ Text Mining for Clementine 12
	▶ Interview Player & Remote Manager
	▶ Info: www.spss.ch » Logiciels

La qualité des évaluations réalisées avec SPSS dépend de celle des données concernées. Si le contrôle des données ne fait pas l'objet d'une attention suffisante, les analyses risquent de conduire à des extrapolations trompeuses!

Le module SPSS Data Preparation permet de réaliser des contrôles automatiques de la qualité des données. Des programmes de base détectent les cas présentant de nombreuses omissions ou les doublons. Il est possible également d'utiliser des règles de contrôle pour certaines variables, par exemple de manière à ce que seule la plage comprise entre 18 et 84 soit autorisée pour l'âge, ainsi que des règles sur plusieurs variables. Vous obtenez ainsi un avertissement si les données révèlent la présence d'«hommes enceintes» ou de parents âgés de 15 ans. Une large sélection de règles prédéfinies de ce type est déjà disponible et il est en outre possible de créer très facilement ses propres règles.

Identification et exclusion des observations aberrantes

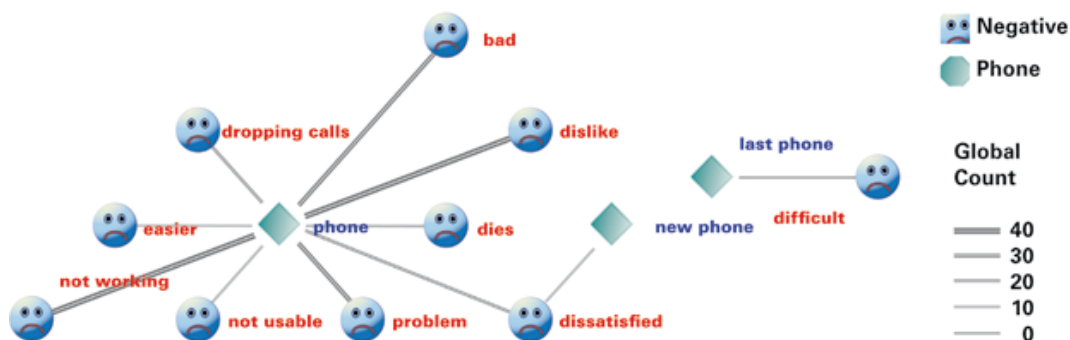
La recherche d'anomalies permet en outre de signaler les observations aberrantes. Cet algorithme identifie les cas aberrants sur la base de l'analyse à variantes multiples de toutes les répartitions de variables, et permet de les exclure afin qu'ils ne faussent pas les résultats! La procédure Optimal Binning permet enfin une catégorisation optimale des variables métriques.

En résumé: grâce à ce module supplémentaire, vous pouvez préparer vos données de manière optimale en vue de leur évaluation avec SPSS.

Text Mining for Clementine 12

Data Mining & Text Mining combinés

Desktop Author & Interview Player
AMOS 16
Clementine 12
SPSS Data Preparation 16
Text Mining for Clementine 12
Interview Player & Remote Manager
Info: www.spss.ch >> Logiciels



Le module complémentaire de Clementine présente dans la palette d'outils une section à part pour les fonctions de Text Mining. Le nouveau Template Editor permet d'accéder directement à des ressources et modèles linguistiques. Avant même l'extraction des concepts, vous pouvez ainsi sélectionner les modèles adaptés et modifier les bibliothèques correspondantes. Le Workbench interactif permet d'enregistrer temporairement les résultats dans

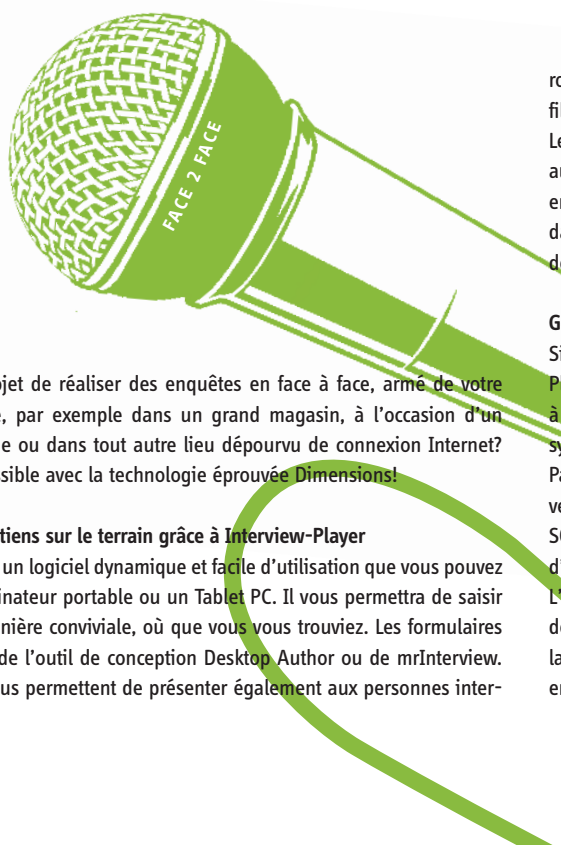
du Workbench interactif. En outre, Text Mining for Clementine 12 met à votre disposition ce que l'on appelle les Opinion Libraries dans 5 autres langues. À partir du contexte des phrases, le système détecte automatiquement en français, allemand, anglais, italien, néerlandais et espagnol si les concepts énoncés sont positifs ou négatifs. De cette manière, vous pouvez déceler de tout nouveaux modèles et contextes dans les énoncés de vos clients.

Interview Player & Remote Manager



Le nec plus ultra pour les enquêtes face à face

Desktop Author & Interview Player
AMOS 16
Clementine 12
SPSS Data Preparation 16
Text Mining for Clementine 12
Interview Player & Remote Manager
Info: www.spss.ch >> Logiciels



Avez-vous pour projet de réaliser des enquêtes en face à face, armé de votre ordinateur portable, par exemple dans un grand magasin, à l'occasion d'un salon, sur une plage ou dans tout autre lieu dépourvu de connexion Internet? C'est désormais possible avec la technologie éprouvée Dimensions!

Améliorez vos entretiens sur le terrain grâce à Interview-Player

Interview Player est un logiciel dynamique et facile d'utilisation que vous pouvez installer sur un ordinateur portable ou un Tablet PC. Il vous permettra de saisir des données de manière conviviale, où que vous vous trouviez. Les formulaires sont créés à l'aide de l'outil de conception Desktop Author ou de mrInterview. Ces technologies vous permettent de présenter également aux personnes inter-

rogées des éléments multimédias, tels que des graphiques, des séquences filmées ou encore des fichiers son.

Les réponses données peuvent être chargées sans problème dans SPSS ou tout autre outil, tel que Desktop Reporter, à des fins d'évaluation. À ce niveau, bien entendu, vous voyez apparaître tous les libellés de questions et de réponses dans la langue souhaitée, et il est possible de passer directement à l'analyse des données.

Gestion simple des enquêtes grâce à Remote Manager

Si vous possédez un grand nombre d'ordinateurs portables dotés d'Interview Player, vous avez tout à gagner à gérer vos projets, interviewers et données à l'aide de Remote Manager. Grâce à ce logiciel, vous pouvez sans peine synchroniser les données des enquêtes de vos postes locaux avec un serveur. Par exemple, chaque soir, les données des entretiens de visu sont transférées vers le serveur et enregistrées de manière centralisée dans la base de données SQL. Les responsables de projet sont ainsi tenus informés au quotidien de l'état d'avancement des projets.

L'intégration de la gamme de produits Dimensions offre notamment l'avantage de permettre, sans frais supplémentaires, d'utiliser en simultanément des formulaires d'enquête créés une seule fois, pour des enquêtes en ligne, des entretiens de visu et/ou des enquêtes par téléphone (CATI).

Nespresso fait confiance à SPSS

Info: info@spss.ch

Comment mieux comprendre le comportement de ses clients

Véritable pionnier du marché du café en doses individuelles, Nespresso a été le premier à proposer des cafés haut de gamme dont chacun pouvait se délecter dans le confort de son logis mais également à l'extérieur. Nespresso est une success story retentissante en Suisse et est devenu l'unité d'affaires la plus dynamique du groupe Nestlé en termes de croissance. En 2007 les ventes de produits Nespresso ont totalisé 1,7 milliards de CHF. Au niveau mondial, le nombre de membres du Club Nespresso a dépassé les 3,1 millions en 2006.

Le concept Nespresso repose sur une trilogie unique:

- Grands Crus: café parfaitement dosé, proposé dans des capsules hermétiques et issu d'une sélection de cafés haut de gamme
- Machines: gamme complète de machines à café intelligentes et élégantes
- Service: services personnalisés incomparables

Laurent Jaggi, Customer Relationship Manager au sein du département du marketing international, entretient depuis très longtemps une relation étroite avec SPSS Suisse. Les services marketing Nespresso de plusieurs autres pays et lui-même utilisent le logiciel SPSS pour mieux comprendre et servir leur clientèle.

L'an dernier, SPSS Suisse a aidé Nespresso à comprendre l'impact de l'achat d'accessoires sur les commandes de café. Les consultants de SPSS ont reçu un fichier contenant plusieurs millions de cas. L'objectif de ce projet était d'étudier la consommation moyenne des clients sur les 12 mois précédant l'achat d'un accessoire et de la comparer avec la consommation moyenne sur les 12 mois suivant cet achat. Un accessoire peut être un distributeur de capsules, un accessoire de dégustation ou un appareil permettant de



préparer des boissons à base de lait. Pour réaliser cette analyse statistique approfondie, SPSS Suisse a fait confiance à SPSS Server pour gérer la masse énorme de données.

SPSS a présenté les résultats sous forme d'online-OLAP-Cubes avec SmartViewer Web Server. Les analystes de Nespresso ont ainsi pu explorer les données de manière interactive par le biais d'Internet et opérer une hiérarchisation vers le bas afin d'accéder aux informations qui les intéressaient. Au final cela a permis de mieux comprendre les desiderata des clients et mettre davantage en avant la valeur des accessoires pour les membres du Club Nespresso.

Marketing

Analyse des données avec SPSS Server

Le cadre d'Helvetia fournit des informations le concernant

Info: info@spss.ch

Collecte de données en ligne avec mrInterview et mrStudio

Depuis quelques années déjà, SPSS Suisse apporte son soutien à la compagnie d'assurances Helvetia par le biais d'un système d'évaluation en ligne qui permet de juger les postulants au service extérieur. Dans le cadre d'un nouveau projet de développement/formation du personnel Ressort, SPSS a pris en charge la mise au point technique du programme Helvetia Leadership Programm – Boussole. HLP-Boussole est une aide à l'orientation qui se présente sous la forme d'un questionnaire en ligne qui aide les cadres lors de la sélection et de la détermination de leurs modules de formation continue dans le cadre du nouveau programme HLP.

Fin 2007, le recensement avait déjà concerné près de 360 cadres et leurs supérieurs en allemand, français et italien. Le questionnaire regroupait 30 énoncés, répartis en 6 thèmes d'environ 5 énoncés chacun. La société SPSS Suisse s'est chargée de programmer et d'héberger le formulaire d'enquête en ligne. C'est là que les logiciels mrInterview et mrStudio sont entrés en action.

Le processus s'est déroulé de la manière suivante: la société SPSS Suisse a envoyé aux cadres d'Helvetia des E-mails personnalisés comportant leurs

données de connexion personnelles. Pour chaque cadre, un questionnaire abrégé a été envoyé pour évaluation au(x) supérieur(s) correspondant(s). Les cadres se sont livrés à une autoévaluation sur le questionnaire concernant leurs aptitudes et leurs compétences. Lorsqu'un cadre avait répondu à tous les énoncés, il recevait aussitôt une recommandation générée automatiquement sur la base de l'analyse de ses réponses. Outre les blocs de texte prédéfinis, ce document comportait la liste des modules de formation continue méritant tout particulièrement l'attention du cadre, classés en fonction de l'évaluation personnelle. La recommandation, ainsi que les informations concernant la marche à suivre, ont pu ensuite être imprimées directement à partir de l'application à la fin de l'enquête.

Une fois l'enquête terminée, SPSS a créé une évaluation récapitulative pour les responsables du projet Helvetia, reprenant des données de répartition des réponses et un pourcentage de régression.

Développement du personnel

Enquête-en-ligne avec mrInterview

Un jeu d'enfants grâce au savoir-faire de SPSS

ETH Zürich: Enquête d'envergure à propos de la gestion des bâtiments

Info: info@spss.ch

KURT SPRING, CHARGÉ DE PROJET DIVISION D'EXPLOITATION ETH ZÜRICH

La division d'ETH d'exploitation du secteur d'infrastructure des immeubles est responsable de la gestion des bâtiments de tous les locaux d'ETH Zürich. Ceux-ci s'étendent sur plus de 246 bâtiments au sein de la ville de Zürich, du canton de Zurich et également pour certains dans d'autres cantons.

Tout comme il y a deux ans, SPSS Suisse et ETH Zürich ont collaboré en octobre 2007 à la mise au point d'un vaste questionnaire en ligne (programmé avec mrInterview).

Début novembre, près de 8 300 collaborateurs et 12 300 étudiants d'ETH Zürich ont reçu un E-Mail contenant le questionnaire. Celui-ci se composait à nouveau de questions spécifiques concernant les services de la division d'exploitation et le jugement porté sur les locaux. En outre, des champs de remarque permettaient de fournir des informations concernant la perception de l'environnement de travail. Une nouvelle fois, ce sont les serveurs de SPSS qui ont hébergé le questionnaire en ligne. Les performances se sont révélées excellentes, si bien que les participants ont pu profiter d'un temps de réaction confortable. Sur les quelque 20 600 personnes contactées, 5 743 ont pris part à l'enquête, ce qui représente un taux de retour de

27,9%. Après une phase de coaching de la part de SPSS Suisse, la division d'exploitation a réalisée elle-même l'évaluation avec SPSS.

Pour les gestionnaires de bâtiments, l'enquête valide en quelque sorte les expériences passées: Les services sont généralement considérés comme étant utiles.

- 95% des personnes interrogées jugent les services «très importants» ou «importants».
- 84% des personnes interrogées se disent «très satisfaites» ou «satisfaites» de la qualité des services.

Les données détaillées de chaque groupe de client donnent un bon aperçu des exigences et desiderata de chaque bâtiment, en particulier grâce aux nombreux commentaires et remarques. Les résultats détaillés aident les responsables du secteur des bâtiments à mettre en œuvre des améliorations visant à augmenter encore le niveau de qualité.

Facility Management

Enquête-en-ligne avec mrInterview

spss @ work

AIG, Conforama et SNCF nous font confiance

Témoignages d'organisations qui ont mis en œuvre des solutions d'analyses prédictives

AIG pousse jusqu'au bout la logique de Data Mining Le géant américain de l'assurance entend renforcer sa présence en Europe auprès des particuliers. Pour cela, le groupe renforce son activité Data Mining et sélectionne SPSS Clementine pour exploiter au maximum son datawarehouse. Le groupe d'assurance American International Group (AIG), fondé en 1919 et présent dans plus de 130 pays, compte 65 millions de clients et plus de 100 000 employés.

Conforama choisit la solution SPSS pour transformer sa vision produit en vision client «L'outil SPSS révolutionne notre approche marketing.» commente Thierry Lallemand, Responsable des Etudes. «Cette solution va nous permettre pour la première fois de suivre toutes les interactions du client, que ce soit dans l'enseigne, sur Internet, ou par téléphone, et nous pouvons par conséquent analyser son comportement d'achat. Pour des raisons évidentes nous allons gagner un temps précieux et augmenter nos ventes tout en satisfaisant au mieux nos clients». Conforama est le numéro 2 mondial de l'équipement du foyer.

La SNCF parvient à obtenir une grande finesse d'analyse C'est l'application Clementine qui a été retenue par SNCF pour explorer et exploiter les données.

«Nous sommes maintenant prêts à automatiser l'utilisation de Clementine à toutes nos campagnes marketing pour un ciblage de plus en plus granulaire. Cela représente des requêtes dans les bases analytiques et transactionnelles de plusieurs centaines de millions de lignes en temps réel!»

→ Commandez les témoignages complets à

Info: info@spss.ch



Randonnées de la pentecôte

CHRISTOPH STEINMANN
SENIOR CONSULTANT
STATISTICAL TOOLS

Chaque année, en septembre, j'arrive au bureau tout joyeux, un vendredi matin. Même si j'ai du travail par-dessus la tête, rien ne peut me faire perdre ma bonne humeur et je prends congé de mes collègues autour de midi.

Un ami tout aussi radieux me rejoint sur un quai de gare et ensemble, nous montons dans un train, tout heureux qu'une année se termine. Nous nous racontons par le menu tout ce que nous avons vécu au cours des 12 derniers mois. Arrivés à peu près à hauteur d'Arth-Goldau, nous déplaçons nos 2 ou 3 cartes 1:25 000 et ensemble, nous étudions ce qui sera notre itinéraire de cette année. Le temps de nous réjouir de notre chance au niveau météo, nous voici à Airolo. Comme chaque année, nous devons appeler le chef de gare depuis le train afin que le CarPostal ne parte pas sans nous. Une poignée d'autochtones et le chauffeur nous attendent par conséquent de pied ferme, s'amusant sans doute de nous, les Suisses alémaniques... Terminus, hôtel, dîner, joie anticipée et au dodo !

Nos traditionnelles randonnées de Pentecôte (la première avait effectivement eu lieu à l'occasion de cette fête, mais nous avons dû faire demi-tour à cause de la neige) nous amènent à passer d'une vallée à l'autre pendant 3 ou 4 jours. La nuit, nous dormons sous la tente ou dans des refuges quasiment déserts en cette période.

En avant et marche ! Nous nous éloignons peu à peu de toute civilisation. Au fil des heures, d'un rythme régulier, nous enchaînons les bosses. Devant nos yeux défilent les paysages tantôt dépouillés, tantôt luxuriants des Alpes. Bientôt, tous ces bruits familiers et la présence humaine ne sont qu'un lointain souvenir. Nous nous taisons et entrons dans un état contemplatif. Nous nous étonnons des montagnes auxquelles nous renouons les 360 autres jours de l'année, et encore davantage de la longueur et de la difficulté de notre itinéraire par rapport à ce que nous avons envisagé. Comme chaque année, nous nous trouvons confrontés à des pentes incroyablement raides, mais également à la grande question de savoir qui a prévu avec tant de soin un tel itinéraire (sur ce point, je fais profil bas: en effet, étant donné que mon ami travaille au tribunal fédéral, je sais qu'on finirait par lui donner raison). Comme à l'accoutumée (à part la première fois, il y a dix ans), nous trouvons notre chemin à travers les sommets, vallées et lacs, ainsi que les divers lieux où nous avons pu monter notre tente et nous réchauffer autour d'un bon feu. Croyez-moi: jamais vous n'appréciez autant un repas pourtant frugal, fait de pain, de rôti et de vin, que lorsque, les jambes fatiguées par une épuisante journée de marche, vous vous trouvez face à une vue imprenable sur les montagnes. Toutes les impressions et les sujets de conversation de la journée resurgissent. Assis autour d'un feu, nous devisons pendant que la nuit plonge peu à peu dans l'obscurité la succession de silhouettes alpines et emporte avec elle les nuances diurnes. Il commence à faire froid. Nous nous réfugions dans nos sacs de couchage et bien vite le silence se fait, seulement troublé par nos ronflements.

Marche, contemplation, silence, pauses et discussions... Et bientôt, cette civilisation qui semblait avoir disparu pendant ces quelques jours refait son apparition. Une fois arrivés à la gare, dans le premier gros village ou dans quelque lieu de rassemblement, nous voilà de retour dans la vraie vie, avec seulement le souvenir de ces quelques jours merveilleux.

Trouvez des solutions pendant la nuit

Info: <http://support.spss.com>

Vous pouvez recourir à tout moment à l'aide de SPSS grâce à l'accès avancé à la base de connaissance du support technique de SPSS. Vous pouvez y rechercher des solutions de façon ciblée et télécharger des patches. Pour obtenir de l'aide concernant le logiciel statistique de SPSS, vous pouvez vous connecter avec le login «Guest»/«Guest».

Les clients ayant recours à la maintenance et aux licences de location pour les produits mr et Clementine reçoivent sur demande un login personnel pour obtenir de l'aide concernant leurs produits. Demandez-nous dès aujourd'hui votre login personnel et votre mot de passe. Bien entendu, nous restons toujours à votre disposition pour répondre à vos demandes de support par e-mail ou par téléphone.



Abonnement à l'E-letter

Info: www.spss.ch/subscribe.php

Notre E-letter vous aide également à résoudre vos problèmes car elle vous renseigne chaque mois de façon simple et rapide sur les patches, les conseils & astuces, les séances d'information, les nouveautés et les rabais. Abonnez-vous dès aujourd'hui.



Find the one & only

Info: www.spss.ch/jobs.php

OK, il ne s'agit que d'un travail... mais n'est-il pas plus agréable pour chacun de nous d'avoir un emploi de rêve ou des collaborateurs idéaux ? Alors rendez-vous sur la bourse aux emplois de SPSS. Les personnes ayant de l'expérience avec SPSS ou d'autres outils de SPSS peuvent y placer leur demande d'emploi gratuitement.

De même, les entreprises peuvent profiter de cette plate-forme: lorsqu'elles recherchent des candidats et des candidates pour un poste à pourvoir, qui requiert des connaissances concernant SPSS ou Clementine, elles peuvent également y publier gratuitement leur offre d'emploi.

SPSS propose...

Info: info@spss.ch

outre ses logiciels, une large gamme de services:

- Exécution de projets de Data Mining, par exemple pour le CRM analytique ou la détection des fraudes
- Catégorisation de vos documents par le biais du Text Mining
- Évaluations statistiques ou aide à l'évaluation de vos données
- Élaboration de programmes d'automatisation de l'évaluation et de présentation des résultats
- Nettoyage, préparation ou transformation de vos données en vue d'analyses ultérieures
- Coaching en matière de Data Mining et d'analyse statistique des données
- Interrogation des données en ligne et présentation des résultats