



spss@work

## PRIVILÉGIER LES CLIENTS PLUTÔT QUE LES PRODUITS

LE DATA MINING GARANTIT AUX ASSURANCES BÂLOISE UNE STRUCTURE DE CLIENTS PLUS AVANTAGEUSE, AINSI QU'UNE AUGMENTATION DE BÉNÉFICES

En tant que quatrième société du marché suisse des assurances, les Assurances Bâloise proposent près de 3500 postes à temps plein et ont encaissé des primes totalisant 3,7 milliards de francs en 2006. La même année, les autres sociétés européennes du groupe Bâloise, en particulier les succursales allemandes, ont réalisé un chiffre d'affaires quasi équivalent.

### Les actuaires représentent la conscience de la société

Les actuaires des Assurances Bâloise calculent les fonds qu'il convient de placer en réserves pour couvrir les sinistres. C'est pourquoi on les qualifie volontiers de «conscience» de la société. En outre, les actuaires déterminent les tarifs ou les primes à réclamer pour les indemnités d'assurance. Les deux secteurs d'activité «Calcul des réserves» et «Tarification» se subdivisent en assurances-vie et toutes les autres assurances. Les 35 personnes employées dans l'actuariat se répartissent donc dans quatre services. Le service «Actuariat des secteurs d'activité non-vie» s'occupe avant tout de la tarification des activités non-vie. Il est géré par le Dr Yves-Laurent Grize qui est l'interlocuteur pour le Data Mining au sein de la Bâloise avec Tristan Schuler, responsable de l'entrepôt de données. Yves-Laurent Grize est un mathématicien disposant de connaissances approfondies en statistique industrielle. Il a appris les sciences actuarielles au sein même de la Bâloise.

### Orientation clients

Depuis quatre ans, l'orientation clients, ou Customer Relationship Management (CRM), constitue la principale orientation stratégique de la Bâloise. Auparavant, les indications relatives aux différentes assurances contractées étaient consignées de façon décentralisée dans de nombreuses bases de données: les contrats étaient alors gérés en distinguant les domaines vie et non-vie, et au sein même des assurances non-vie, les véhicules à moteur, les immeubles corporels, les clients professionnels et les clients privés. Cela ne fait que quelques années que la Bâloise dispose d'un entrepôt de données central qui permet de savoir quels clients ont conclu des contrats et en quelle quantité, depuis combien d'années ceux-ci sont fidèles, ou bien encore quels sont les assurés qui sont toujours à l'origine de sinistres – on avait toutefois rarement exploré cet entrepôt. Le nouveau directeur de la Bâloise Suisse, Martin Strobel, a donné l'impulsion nécessaire après les turbulences boursières du changement de millénaire. Dans son premier message adressé à ses collaborateurs, il a déclaré de façon provocante: «Je n'ai aucune idée du nombre de clients que nous avons!»

### De nombreuses raisons plaident en faveur de Clementine

Afin de mieux connaître les différents clients ou leur valeur, de développer un modèle de valeurs clients et de mener des activités de marketing plus

suite page 4

spss@work

ENQUÊTE RAPIDE AVEC  
mrINTERVIEW, page 5

solutions

SONDAGE EN LIGNE DES  
USAGERS DE L'ESPACE  
AÉRIEN, page 10

logiciels

NOUVEAU: STAFS – LES  
TEXTES OUVERTS PEUVENT  
ÊTRE FINALEMENT EXPLOI-  
TÉS AVEC EFFICACITÉ, page 7

training

DE NOMBREUX SMILEYS  
POUR NOS COURS,  
page 10



## Directions 2008

# Réjouissez-vous dès aujourd'hui de la conférence à Athènes



Du 12 au 15 mai 2008 se déroulera de nouveau la «Conférence européenne des utilisateurs SPSS». Cette fois-ci, nous rencontrerons les utilisateurs ambitieux à Athènes. Profitez de cette occasion pour vous renseigner sur les nouveautés, les applications

intéressantes et les tendances dans le domaine du Data Mining, de l'analyse des données statistiques, de la collecte de données, du CRM analytique ou de l'Enterprise Feedback. Profitez-en pour glaner des idées utiles à votre travail et à votre recherche dans l'ambiance unique d'Athènes. Les participants se sont passionnés pour la conférence des utilisateurs de cette année qui s'est déroulée à Prague.

L'un des moments forts a notamment été la présentation effectuée par Federico Cesconi de cablecom en Suisse, qui a décrit

**DIRECTIONS**   
2008 European Conference

les succès impressionnants que la mise en œuvre de «Predictive Analytics» a permis de remporter. Il a décrit en particulier de façon drôle et divertissante de quelle manière cablecom est parvenue à réduire son «Churn Rate» de 19 à 2%.

SPSS veillera également à ce que la conférence des utilisateurs de 2008 propose des éléments surprenants et intéressants. Il vaut donc la peine de s'y inscrire à l'avance. Inscrivez-vous dès aujourd'hui et profitez ainsi du rabais Early Bird !

Si vous souhaitez vous-même proposer une conférence sur une application captivante des logiciels SPSS, nous serions ravis que preniez directement contact avec SPSS Suisse.

Info: [www.spss.com/spssdirections/emea/](http://www.spss.com/spssdirections/emea/)

## SPSS propose ...

### 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

Info: [info@spss.ch](mailto:info@spss.ch)



### Une présentation des thèmes IT qui éveille l'intérêt

La graphiste **Thea Sautter** conçoit notamment des affiches de films, des livres, des logos de sociétés, des programmes pour les sociétés et les institutions, comme p. ex. Pro Helvetia, Swiss Films, Chronos Verlag, le marché du travail complémentaire de la ville de Zurich – et cette newsletter. Elle permet ainsi de visualiser des thèmes parfois abstraits et techniques de façon autonome et claire.

Info: [theasautter@bluewin.ch](mailto:theasautter@bluewin.ch)



### Qui donc donne vie à chacune de nos couvertures?

**Sandra Niemann**, illustratrice scientifique HGKZ, crée des illustrations pour le NZZ, le Tages-Anzeiger, la Banque Vontobel, le Musée du Tram, la Fondation Passeport musées suisses, le cinéma Xenix et – depuis deux ans – également pour la page 1 de notre newsletter. Elle donne ainsi une facette attrayante et volontairement espiègle aux rapports qui souvent sont quelque peu techniques.

Info: [www.rotwand.ch/sandra.html](http://www.rotwand.ch/sandra.html)

## Achévé d'imprimer

**Publication:** SPSS (Suisse) SA, [www.spss.ch](http://www.spss.ch)  
**Rédaction:** Gisela Boddenberg, Daniel Schloeth, [info@spss.ch](mailto:info@spss.ch)  
**Conception graphique:** Atelier für visuelle Gestaltung, Thea Sautter, Zürich  
**Illustration (page de titre):** Sandra Niemann, Zürich, [sniemann@bluewin.ch](mailto:sniemann@bluewin.ch)  
**Traduction:** ANAXAGORE INTERNATIONAL, Société de Service Linguistiques, [www.anaxagore.com](http://www.anaxagore.com)  
**Impression:** KSD Kohler Satz + Druck  
**Tirage:** 8 800 ex.



## spss@work

- 1/4 ■ **CRM ANALYTIQUE RÉUSSI AU SEIN DES ASSURANCES BÂLOISE**  
Apprenez-en davantage sur les raisons qui plaident en faveur de Clementine.
- 5 ■ **BUREAU DES STATISTIQUES DU CANTON DE ZURICH**  
Comment les personnes handicapées jugent-elles leur situation?

## solutions

- 5 ■ **SIEMENS VDO AUTOMOTIVE AG A QUESTIONNÉ SES CLIENTS ET SES CLIENTES**  
Les graphiques significatifs ont été créés par SPSS.
- 10 ■ **QUE PENSENT LES USAGERS DE L'ESPACE AÉRIEN ?**  
Les membres de la FSLV ont été interrogés non seulement sur leur satisfaction par rapport à la fédération, mais également sur leurs «histoires de pilotes».

## logiciels

- 6 ■ **NOUVEAU: SPSS NEURAL NETWORKS**  
Les réseaux neuronaux sont à même de déceler et de reproduire des relations extrêmement complexes et non linéaires.
- 6 ■ **TEXT MINING FOR CLEMENTINE**  
Text Mining for Clementine 5 est un complément entièrement reprogrammé de l'outil de Data Mining Clementine.
- 7 ■ **NOUVEAU: STAFS – SPSS TEXT ANALYSIS FOR SURVEYS**  
Notre logiciel d'analyse de texte identifie immédiatement les thèmes importants dans les réponses ouvertes.
- 8 ■ **mrTABLES**  
Si vous souhaitez mettre à disposition des données et des rapports en ligne de façon sûre et centralisée, alors mrTables est le programme qui vous convient.
- 8 ■ **NOUVEAU: DESKTOP AUTHOR**  
En interaction avec mrInterview, Desktop Author permet de créer simplement et efficacement des sondages et des formulaires en ligne.
- 9 ■ **SPSS 16 POUR WINDOWS, MAC ET LINUX !**  
Outre de nombreuses nouvelles fonctions, SPSS 16 propose un saut de version commun pour Windows, Mac OS et Linux.

## training & extra

- 2 ■ **CONFÉRENCE DES UTILISATEURS SPSS «DIRECTIONS» EN 2008 À ATHÈNES**  
A ne rater sous aucun prétexte !
- 10 ■ **L'ÉVALUATION EN LIGNE A REMPORTÉ DE NOMBREUX SMILEYS**  
L'ambiance agréable pendant les cours et le suivi individuel effectué par les professeurs ont été jugés particulièrement positifs.
- 10 ■ **APERÇU DES COURS DE 2008**  
Aperçu des cours à Lausanne
- 12 ■ **PERSONNEL**  
Philipp Luthiger



## Privilégier les clients plutôt que les produits

suite de page 1



ciblées, la Baloise avait besoin d'un logiciel permettant d'analyser les grandes quantités de données associées.

Comme cela était impossible avec le logiciel statistique utilisé en interne, les actuaires ont évalué tous les produits de Data Mining connus avant d'opter finalement pour la solution de Data Mining Clementine de SPSS. Les raisons suivantes ont fait pencher la balance:

- l'interface conviviale
- la simplicité d'utilisation
- les algorithmes performants
- la mise en œuvre rapide de modèles significatifs
- le bon rapport coût-efficacité
- l'excellent soutien de personnes compétentes

D'après Yves-Laurent Grize, Clementine offre un avantage supplémentaire dans le sens où, hormis les actuaires, des non-mathématiciens et des non-statisticiens peuvent utiliser l'outil. Son avis sur le contact avec SPSS Suisse: «Il s'agit d'une collaboration agréable et simple. Les questions trouvent une réponse rapide, ce que nous apprécions beaucoup. De plus, nous envoyons régulièrement nos collaborateurs et nos collaboratrices aux cours organisés chez SPSS.»

### Le modèle de valeurs clients de la Baloise

L'orientation clients de la Baloise repose sur un modèle de valeurs clients qui tient compte des tous les contrats passés avec une personne. Sur la base des scores établis par Clementine, ce modèle répartit les clients dans les catégories A, B, C et D. Les clients A représentent environ 16 % de la clientèle et sont particulièrement précieux pour la Baloise: il s'agit des clients qui sont chez la Baloise depuis de nombreuses années, ont beaucoup de contrats et présentent une évolution normale des sinistres. Le segment des clients D est certes inférieur à 1%, mais occasionne des pertes parce que ces clients présentent une évolution des sinistres très élevée et non fortuite. Pour ces clients, on essaie p. ex. d'augmenter la franchise lorsque les mêmes sinistres surviennent à plusieurs reprises.

Outre la valeur du client, le modèle calcule également la «valeur de développement», un second composant qui vient compléter les catégories A, B, C et D. Un plus indique ici un potentiel supérieur pour la vente croisée. Une évaluation a démontré que trois fois plus de contrats ont été conclus dans le groupe-cible identifié par Clementine que dans le groupe de contrôle équivalent.

De nos jours, de nombreux assureurs travaillent avec des modèles identiques. À la fin de l'année 2004, la Baloise était toutefois l'une des premières compagnies d'assurance en Suisse à utiliser ce type de modèle de valeurs clients. L'utilisation précoce de Clementine y a largement contribué, estime Yves-Laurent Grize. Depuis lors, le modèle de la Baloise a été optimisé en permanence, ce qui a permis notamment de mieux identifier les clients D. Désormais, il devrait permettre également d'analyser les principaux clients professionnels.

### Le service extérieur se sent compris

Les résultats obtenus à propos des clients ne demeurent pas la «chasse gardée» de quelques spécialistes, mais sont largement diffusés au sein de l'entreprise. Les nouveaux chiffres calculés mensuellement par Clementine pour chaque client afin de déterminer la valeur client et la valeur de déve-

loppement sont intégrés dans une application Intranet qui sert également au service extérieur pour ses visites chez les clients. La maison mère est donc à même d'orienter efficacement ses conseillers clientèle, par exemple en les envoyant plutôt chez des clients A attractifs.

Il est intéressant de remarquer que l'acceptation au sein du service extérieur est fortement marquée. D'après Yves-Laurent Grize: «Les conseillers clientèle ont beaucoup apprécié que l'on parle finalement de clients. Le modèle de valeurs clients a eu un impact considérable car il a permis d'introduire un langage unique – auparavant, la maison mère parlait de produits, tandis que les conseillers clientèle parlaient de clients. Le système ABCD est accepté à 200 %.» Notamment parce qu'un composant de leur salaire dépend du succès et que Clementine les aide à atteindre leurs propres objectifs. Clementine ne donne aucun ordre au service extérieur. Car toutes les informations ne sont pas intégrées dans le modèle et aucune exactitude ne peut donc être garantie à 100 %. Les conseillers clientèle continuent de mieux connaître leurs assurés que Clementine et disposent par conséquent d'un droit de veto. «Ils considèrent les prédictions effectuées par cet outil comme une aide et non comme un élément de concurrence!» Les conseillers clientèle bénéficient en outre de l'aide du service de marketing central qui entreprend des actions de mailing ciblées sur la base du modèle.

Un nouveau modèle de Data Mining permet à la Baloise d'identifier, avec un taux d'obtention de résultat amélioré de 175 % (en comparaison à une sélection aléatoire), les groupes de clients fortement susceptibles de quitter la Baloise

en cas de changement de véhicule. L'idée consiste alors à contacter ces clients suffisamment à temps et à leur rappeler de demander une nouvelle offre à la Baloise en cas de changement de leur véhicule à moteur. En effet, beaucoup de personnes ignorent que les tarifs des assurances évoluent rapidement – à l'instar des compagnies de téléphone, les compagnies d'assurance ont une activité très soutenue. Encore récemment, baloisedirect, un produit Internet avantageux de la Baloise pour les véhicules à moteur, vient d'être lancé en septembre 2007.

**L'utilisation de Clementine: une véritable success story**  
Yves-Laurent Grize souligne: «Nos attentes élevées vis-à-vis de Clementine ont été dépassées; je qualifierai la situation de véritable success story.» Au

début, la Baloise a acheté 3 licences Clementine pour l'actuariat et le marketing. Etant donné les nombreuses applications, 6 licences sont maintenant utilisées. Et cette tendance va se poursuivre: plusieurs applications supplémentaires de Clementine sont envisagées. La concurrence élevée sur le marché contraint davantage à proposer des tarifs plus individuels qui doivent être calculés par exemple au moyen d'informations micro-géographiques.

### Les résultats obtenus jusqu'alors sont d'ores et déjà visibles:

- Le fait de privilégier les clients plutôt que les produits, de même que l'application du modèle de valeurs clients, ont permis d'augmenter la proportion des clients A et B et de réduire celle des clients D.
- En 2006, le montant des bénéfices des clients A et B a augmenté de 6% par rapport à l'année précédente, tandis que les pertes enregistrées par le segment de clients D ont diminué de 21%.
- Au cours des dernières années, l'action Baloise a figuré parmi les titres d'assurance ayant obtenu les meilleurs résultats, aussi bien en Suisse qu'au niveau international. En 2006, elle s'est même avérée la meilleure action d'assurance en Suisse. ┘

### LE CRM ANALYTIQUE DANS LA PRATIQUE: le Data Mining au sein des Assurances Baloise

- Calcul de la valeur économique du client
- Segmentation des clients en vue de soutenir les collaborateurs du service extérieur
- Optimisation des campagnes de marketing direct
  - pour empêcher les licenciements
  - pour une vente croisée et incitative réussie

Siemens VDO Automotive AG a questionné ses clients et ses clientes

Mieux informé grâce aux graphiques

SPSS graphiques

STAFS

mrInterview

Info: info@spss.ch



Le segment «Public Transport Solutions» de Siemens VDO Automotive AG – un fournisseur leader mondial de systèmes électroniques et mécatroniques pour l'industrie automobile – a interrogé ses clients (des services et des groupements d'entreprises de transport) sur leur satisfaction par rapport au système et aux prestations de service de l'entreprise. L'objectif de ce sondage était de déterminer de quelle manière le système d'exploitation assisté par ordinateur et l'offre de services associée pouvaient mieux répondre aux besoins des clients. En outre, il visait à déterminer dans quels domaines les prestations pouvaient être encore améliorées. Pour ce faire, les points suivants ont notamment été abordés: la familiarité avec le portefeuille de produits, ainsi que l'évaluation de l'importance et de la satisfaction par rapport à la technique et aux prestations de service.

L'évaluation des données recueillies en ligne au moyen d'une application basée sur le Web a été effectuée cette année par SPSS Suisse. Une importance toute particulière a été accordée notamment à la visualisation cohérente des résultats. L'utilisation cohérente de diagrammes en bâtons,

linéaires et circulaires conformes aux guides de style a permis de faire apparaître les relations pertinentes et de présenter les résultats de façon attrayante aux cadres supérieurs.

Afin d'illustrer de quelle manière classer la satisfaction des clients par rapport à la technique et aux services, leur satisfaction par rapport aux prestations a été reproduite en tenant compte de l'importance dans les «portefeuilles de satisfaction». En un coup d'œil, cela a permis de déterminer les points forts et les points faibles actuels de Siemens VDO Automotive AG. En outre, les résultats des derniers sondages ont pu être comparés à ceux des années précédentes.

La présentation condensée des résultats dans les portefeuilles de satisfaction a servi de base à la définition consécutive des mesures concrètes visant à améliorer la satisfaction des clients.

Les responsables du segment «Public Transport Solutions» de Siemens VDO ont considéré le savoir-faire et l'expérience de SPSS Suisse comme des facteurs essentiels pour évaluer efficacement les données et créer des présentations significatives.

SPSS @work

Comment les personnes handicapées jugent-elles leur situation?

mrInterview permet une enquête rapide et efficace

Info: www.benchmarking.zh.ch



STATISTISCHES AMT DES KANTONS ZÜRICH

Le Bureau des statistiques du canton de Zurich mène depuis plusieurs années des projets de benchmarking, des évaluations, des enquêtes auprès de clients et de personnels ainsi que les collectes de données qui y sont associées. Les demandeurs de telles enquêtes sont principalement des bureaux et des directions cantonales ainsi que des institutions publiques.

L'un des nombreux projets est une enquête classique de clientèle auprès de personnes handicapées vivant ou travaillant dans une institution. Cette enquête est effectuée régulièrement depuis plusieurs années. Dans le même temps, des résidentes et des résidents de 25 foyers de la Suisse Alémanique y participent.

il est important de savoir si les patients sont satisfaits ou non – par exemple s'agissant de leur lieu de vie ou de la cogestion au quotidien et au travail. Les résultats collectés par l'enquête sont comparés à ceux d'institutions similaires et sont discutés une fois par an lors d'une table ronde.

Nombre des personnes interrogées ont une possibilité d'expression amoindrie, ce qui pose des exigences spéciales pour l'enquête. Par exemple, dans les réponses, on ne travaille qu'avec quatre possibilités, les questions sont formulées de façon aussi concrète et simple que possible et les personnes qui mènent l'enquête sur place sont formées au préalable.

Le Bureau des statistiques met à disposition des institutions participantes les questionnaires sous le format pdf. Les institutions organisent les enquêtes de façon autonome : elles réalisent les entretiens et collectent les questionnaires remplis – quand elles en ont le temps – sur Internet au moyen d'un formulaire mrInterview.

Le Case Manager développé par SPSS permet d'adresser les données aux institutions correspondantes. L'évaluation à l'aide de SPSS est déjà partiellement automatisée par le Bureau des statistiques et est donc très rapidement mise à la disposition des institutions.

L'objectif le plus important des enquêtes est de garantir la qualité de vie des résidentes et des résidents. Pour cela, d'autres enquêtes sont proposées, par exemple auprès des salariés des institutions.

En Suisse, environ 20 000 personnes vivent dans des foyers pour invalides ou dans des communautés thérapeutiques car elles nécessitent une assistance au quotidien. Pour les soignants, la direction du foyer ou les organisateurs,

Vous trouverez des informations à ce sujet et sur d'autres projets sur:

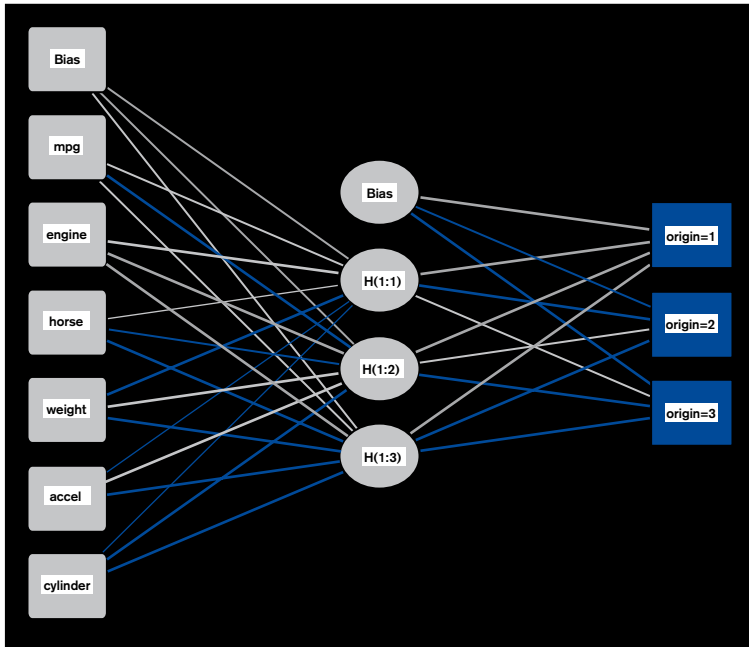
<http://www.benchmarking.zh.ch>



## SPSS Neural Networks

# Décoder les relations cachées

|  |
|--|
| ▶ SPSS Neural Networks   |
| ▶ Text Mining for Clementine 5                                   |
| ▶ STAFS  |
| ▶ mrTables   |
| ▶ Desktop Author   |
| ▶ SPSS 16  |
| ▶ Info: <a href="http://www.spss.ch">www.spss.ch</a> » logiciels |



Avec les approches statistiques traditionnelles, il est souvent très difficile, voire impossible d'identifier ou de reproduire les relations entre les données. En particulier lorsqu'il s'agit de données relativement fugitives, comme celles qui sont p. ex. collectées dans les sondages, les relations peuvent sembler très complexes et sont difficiles à structurer.

Dans ce cas, les réseaux neuronaux offrent souvent la solution. En effet, les réseaux neuronaux sont à même de décoder et de reproduire des relations extrêmement complexes et non linéaires. En principe, ils se composent d'une couche d'entrée (Input Layer), d'une couche de sortie (Output Layer) et de

plusieurs neurones liés entre les deux couches. Ces neurones peuvent être agencés différemment et donnent lieu ainsi à différentes méthodes. Un réseau neuronal apprend des modèles en modifiant les poids entre les différents neurones dans un processus itératif.

Désormais, les réseaux neuronaux sont disponibles également pour SPSS 16 comme module supplémentaire. Deux procédures sont mises à disposition: MLP (Multilayer Perceptron) et RBF (Radial Basis Function). Celles-ci représentent deux façons différentes d'agencer les neurones. En fonction du type de données disponibles, l'une ou l'autre méthode peut s'avérer la plus adaptée – mais il est possible tout simplement d'utiliser les deux approches et de comparer ensuite les résultats. En règle générale, la méthode RBF est un peu plus rapide que la méthode MLP.

Dans SPSS Neural Networks, les données disponibles sont réparties par défaut dans un échantillon de formation, un échantillon de test et un échantillon de validation afin de garantir la qualité de prédiction du résultat.

Les variables dépendantes (il est possible d'en utiliser plusieurs simultanément) peuvent présenter un niveau de mesure aussi bien catégorique que numérique. De même, les prédicteurs peuvent être catégoriques (Factors) ou numériques (Covariates). Il est possible de choisir librement quelle topologie et quels paramètres utiliser. Les résultats peuvent être enregistrés sous la forme de tableaux ou de graphiques et les modèles peuvent être exportés au format XML.

Les réseaux neuronaux conviennent à de très nombreux domaines d'application, en particulier lorsqu'ils sont combinés à d'autres procédures statistiques. A commencer par le Database Marketing, l'étude de marché, les analyses financières ou les modèles de solvabilité, ils peuvent être utilisés dans une multitude d'applications. ]

## Text Mining for Clementine 5

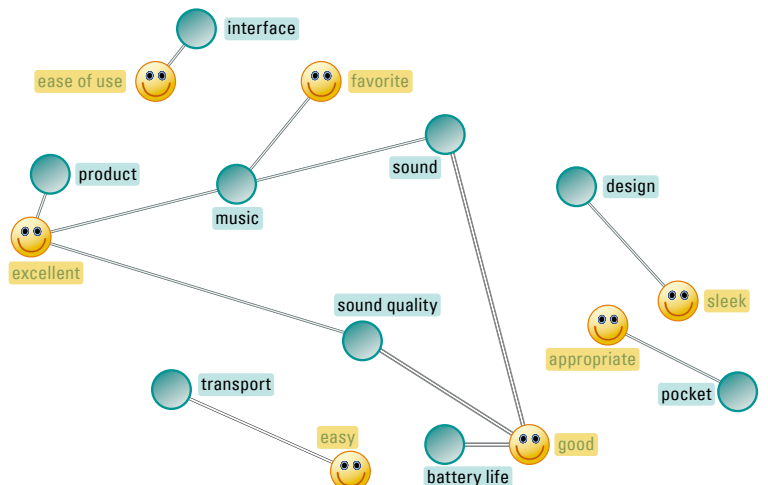
# Mettez un visage sur les déclarations

|  |
|--|
| ▶ SPSS Neural Networks   |
| ▶ Text Mining for Clementine 5                                   |
| ▶ STAFS  |
| ▶ mrTables   |
| ▶ Desktop Author   |
| ▶ SPSS 16  |
| ▶ Info: <a href="http://www.spss.ch">www.spss.ch</a> » logiciels |

Jusqu'à 80% des données dans une entreprise sont disponibles sous la forme de textes. Outre les mails des clients et les notes du call center, les entrées dans les formulaires Web, les RSS Feeds et les Blogs ne cessent de gagner en importance. Comme ces informations ont également une grande valeur pour l'entreprise, Text Mining for Clementine 5 fournit un outil permettant d'exploiter de façon ciblée des données non structurées.

Text Mining for Clementine 5 est un complément entièrement reprogrammé de l'outil de Data Mining Clementine. TMfC prend simultanément en charge une multitude de langues et peut même être combiné à une fonction de traduction automatique. Désormais, pour toutes les langues prises en charge, le contexte des phrases (le cas échéant) permet d'identifier quelles sont les déclarations positives et lesquelles sont négatives.

Les concepts et les catégories extraits peuvent être combinés aux autres données structurées existantes, par exemple des informations démographiques, et servir à la modélisation. Un cadre de catégorie textuel crée une première »





|   |  |
|---|--|
| <b>STAFS – SPSS Text Analysis for Surveys</b> | SPSS Neural Networks   |
|   | Text Mining for Clementine 5                                   |
|   | <b>STAFS</b>   |
|   | mrTables   |
|   | Desktop Author   |
|   | SPSS 16  |
|   | Info: <a href="http://www.spss.ch">www.spss.ch</a> » logiciels |

## Un outil de Text Mining bon marché



Quiconque s'occupe d'enquêtes et de sondages sait que non seulement les données, mais également les textes libres contiennent des informations importantes qui doivent être analysées en tant que telles et conjointement avec les autres données. Toutefois, cela s'avère souvent impossible pour des raisons de délais ou de charges.

La technologie de Text Mining de SPSS, dont la conception remonte déjà à quelque temps, est devenue de plus en plus performante au cours des dernières années. Avec SPSS Text Analysis for Surveys 2.1, vous disposez à présent d'un produit à un prix très attrayant pour analyser les textes libres en allemand ou en français.

De nombreux utilisateurs SPSS l'attendaient déjà depuis longtemps: les réponses aux questions dans un fichier de données SPSS (ou dans d'autres formats de données, cf. à droite) ne doivent plus être lues mot à mot, mais peuvent être analysées et quantifiées rapidement à l'aide de STAFS. Notre logiciel d'analyse de texte identifie immédiatement les thèmes importants dans les réponses ouvertes et distingue les déclarations positives des déclarations négatives.

**Les utilisateurs SPSS s'expriment avec enthousiasme: «Je travaille avec quatre autres produits qui automatisent la catégorisation de textes et seul SPSS Text Analysis for Surveys est parvenu à distinguer les personnes sondées satisfaites de celles insatisfaites.»** Bob Muenchen, Statistical Consulting Center, University of Tennessee

Grâce à des algorithmes linguistiques, SPSS Text Analysis for Surveys offre la vitesse et la fiabilité d'une solution automatique – sans devoir spécifier d'entrées ! Et grâce à la possibilité d'effectuer des adaptations individuelles et de les enregistrer pour les futurs projets, il est très simple d'intégrer ses propres souhaits au logiciel.

fois peut à nouveau être «publié» sous la forme de modèle. Par exemple, il est possible d'intégrer des fonctions de Text Mining dans un environnement de call center en temps réel.

Il convient de souligner en particulier le «workbench interactif» intégré. A l'aide de cette surface de travail clairement ordonnée, vous pouvez affiner les résultats de l'extraction, rechercher les concepts cachés dans les textes et les présenter de façon plus claire.

Dans la vue «Analyse des liens textuels», les concepts déterminés sont par exemple illustrés de façon très claire dans leur contexte positif ou négatif à l'aide de «smileys» correspondants. Les relations entre les concepts et les opinions sont donc visibles en un coup d'œil.

En un mot: grâce à Text Mining for Clementine, vos analyses s'appuient sur 100% des informations disponibles et donnent ainsi des résultats plus précis que lorsqu'une partie uniquement des données disponibles est utilisée.

En comparaison aux méthodes manuelles, STAFS offre non seulement un gain de temps considérable, mais également une plus grande fiabilité car les mêmes critères de classification sont appliqués à l'ensemble des textes. En fonction de l'utilisateur, les différentes catégorisations telles qu'elles surviennent fréquemment dans la procédure manuelle sont donc exclues en majeure partie.

Les fonctions principales sont les suivantes:

- **Accès aux données:** dans SPSS pour Windows, le Dimensions Data Model, Microsoft Excel et les bases de données ODBC.
- **Extraction:** les concepts qui sont automatiquement extraits dans les réponses textuelles peuvent être automatiquement regroupés en catégories principales.
- **Dictionary Editor:** les possibilités d'édition permettent aux utilisateurs confirmés de définir plus précisément les extractions de concepts.
- **Projet Sharing:** les projets peuvent être enregistrés sur un disque dur central et être ainsi gérés en toute simplicité par différents collaborateurs.
- **Importation et exportation des catégories:** même les catégories que vous avez créées peuvent être exportées et «partagées» avec d'autres utilisateurs. Il est possible ainsi d'utiliser les mêmes catégories pour d'autres projets.
- **Processus de codage:** les réponses peuvent être qualifiées de «complètes» ou «importantes» afin de poursuivre le processus de codage. Ces attributs peuvent être exportés.
- **Exportation:** les résultats peuvent être exportés dans SPSS pour Windows, Excel ou mrTables pour procéder à d'autres analyses et à un traitement graphique.

La version anglaise de STAFS se vend depuis longtemps en grandes quantités dans le monde entier; Computerworld a d'ailleurs qualifié SPSS de leader dans le domaine du Text Mining.

Les nouvelles versions de STAFS 2 sont adaptées à chaque langue: les menus et la documentation sont en allemand ou en français et sont conçus pour analyser des textes en allemand ou en français.

### Quand est-il judicieux d'utiliser Text Mining for Clementine et STAFS?

» SPSS Text Analysis for Surveys    » Text Mining for Clementine

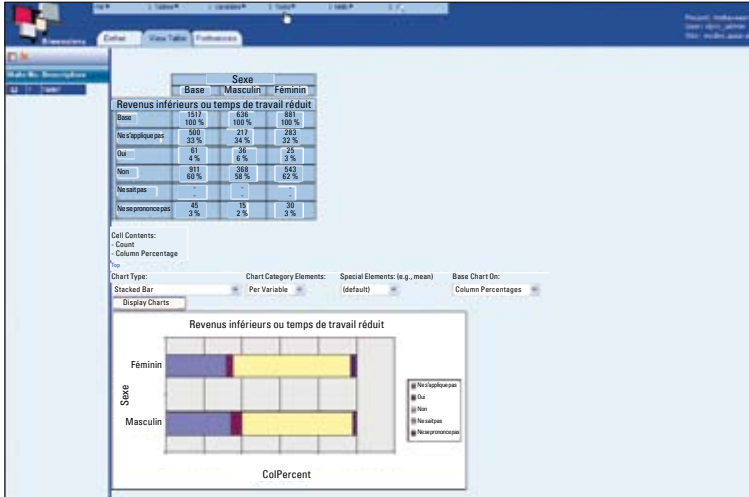
- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si vous souhaitez analyser avant tout des données de sondage</li> <li>■ Si vous travaillez en particulier avec des données SPSS</li> <li>■ Si vous recherchez un outil de Text Mining à un prix intéressant</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si vous souhaitez effectuer Data Mining et prédire des comportements en particulier</li> <li>■ S'il ne s'agit pas uniquement de sondages, mais également de textes libres</li> <li>■ Si vous souhaitez analyser les données textuelles dans diverses langues</li> </ul> |
|---|--|



**mrTables**

# Un reporting en ligne facilité

|  |
|--|
| ▶ SPSS Neural Networks   |
| ▶ Text Mining for Clementine 5                                   |
| ▶ STAFS  |
| ▶ <b>mrTables</b>  |
| ▶ Desktop Author   |
| ▶ SPSS 16  |
| ▶ Info: <a href="http://www.spss.ch">www.spss.ch</a> » logiciels |



téristiques dans des tableaux standard prédéfinis et de les mettre à disposition des différents clients. Ces derniers peuvent générer eux-mêmes leurs tableaux spéciaux en temps réel lorsque d'autres informations sont requises.

**mrTables dispose des fonctions-clés suivantes**

- Ouverture aux sources de données les plus diverses telles que SPSS, mrInterview, Quantum, Quanvert, les bases de données SQL etc.
- Création simplifiée de séries de tableaux, même en cas de tableaux complexes (p. ex. imbrications, intégration d'estimateurs tels que les moyennes, les pondérations, etc.).
- Traitement des données hiérarchiques: présentation des résultats à différents niveaux, par exemple au niveau des ménages ou des personnes.

**Les évaluations sont automatisables en toute simplicité**

Vous créez des tableaux en fonction de vos besoins à l'aide du «Drag and Drop». Vous pouvez définir simultanément plusieurs tableaux et appliquer ces préférences à d'autres projets.

Lorsqu'une évaluation est créée dans mrTables, celle-ci peut être réutilisée en toute simplicité avec de nouvelles données actualisées.

mrTables n'offre pas uniquement la solution idéale lorsque «seuls» des tableaux complexes doivent être créés, mais également lorsque la tabulation est automatiquement intégrée dans un environnement Office. La flexibilité ne connaît aucune limite grâce à l'environnement de programmation .NET et à mrStudio.

**Ne perdez pas la sécurité de vue**

La distribution des informations est un élément central dans toute entreprise. Cependant, il ne s'agit pas uniquement de diffuser largement les informations, mais également de mettre les informations souhaitées à la disposition exclusivement des bonnes personnes. mrTables garantit que seules les personnes autorisées ont accès aux données et aux résultats.

Certes, nos produits mrTables (l'abréviation «mr» correspond à «Market Research»), Desktop Reporter et SPSS Tables, sont tous des outils de reporting et de tabulation, mais qui se distinguent toutefois par leurs fonctions centrales. Les points forts de mrTables sont mis en exergue ci-après.

Si vous souhaitez mettre à disposition des données et des rapports **en ligne de façon sûre et centralisée**, alors **mrTables** est le programme qui vous convient. mrTables permet d'accéder aux données via Internet et de consulter rapidement et simplement des analyses croisées et des graphiques en ligne.

**Une tabulation professionnelle permet d'effectuer un benchmarking**

mrTables est un outil basé sur navigateur qui se concentre sur la production de tableaux. En particulier pour le reporting, mrTables offre beaucoup plus d'avantages que le module SPSS Tables conçu précédemment pour les analyses statistiques.

Les mesures de satisfaction constituent p. ex. un domaine d'application fréquent: mrTables permet de répartir les résultats en fonction de diverses caractéristiques



**Desktop Author**

# Dernière pièce de puzzle de Dimensions Suite

|  |
|--|
| ▶ SPSS Neural Networks   |
| ▶ Text Mining for Clementine 5                                   |
| ▶ STAFS  |
| ▶ mrTables   |
| ▶ <b>Desktop Author</b>  |
| ▶ SPSS 16  |
| ▶ Info: <a href="http://www.spss.ch">www.spss.ch</a> » logiciels |

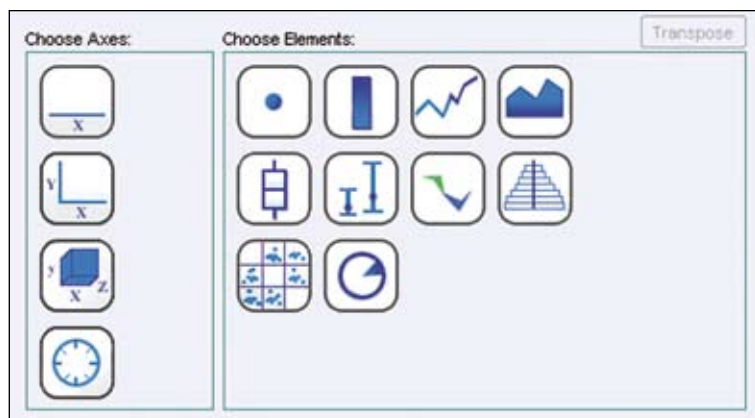
En interaction avec mrInterview, Desktop Author permet de créer simplement et efficacement des sondages et des formulaires en ligne. Grâce à son interface intuitive, vous pouvez désormais créer des formulaires de sondage et des questionnaires sans disposer de connaissances en matière de programmation. L'interface utilisateur s'apparente à celle de Microsoft PowerPoint, où un diaporama correspond à une question ou un bloc de questions. Lorsqu'une nouvelle question est ajoutée, il est possible de sélectionner le type de question souhaité dans une liste, ainsi que de structurer et de saisir la question (y compris le nom de la question, le texte de la question, la liste de réponses). Les autres paramétrages, comme p. ex. l'ordre ou encore le minimum et le maximum de réponses en cas de désignations multiples, peuvent être affectés aux différentes questions. Grâce au modèle de layout, vous définissez de quelle manière la question doit apparaître dans le navigateur lors d'un sondage en ligne. Vous pouvez affecter le modèle que vous avez choisi à partir d'une série de modèles prédéfinis à l'ensemble »





## La même version pour tous grâce à Java

|  |
|--|
| ▶ SPSS Neural Networks   |
| ▶ Text Mining for Clementine 5                                   |
| ▶ STAFS  |
| ▶ mrTables   |
| ▶ Desktop Author   |
| ▶ SPSS 16  |
| ▶ Info: <a href="http://www.spss.ch">www.spss.ch</a> » logiciels |



Avec la version 16.0, SPSS introduit une interface basée sur Java. Finie donc l'époque où les utilisateurs Mac OS et Windows avaient des versions au contenu différent. En outre, à partir de la version 16, SPSS est également disponible en tant que client Linux.

Toute l'interface utilisateur de SPSS dispose désormais d'un nouveau visage et de nouvelles fonctions: toutes les boîtes de dialogue, l'édition des données et des syntaxes, ainsi que l'Output Viewer, sont maintenant écrits en Java. Autrement dit, avec SPSS 16, peu importe sur quel système d'exploitation travaille l'utilisateur SPSS. Qu'il s'agisse de Windows, Mac OS ou Linux – désormais, l'application statistique la plus utilisée au monde est disponible dans la même version pour tous les systèmes d'exploitation, même dans les différentes langues. SPSS 16 est aussi bien certifié pour Windows Vista que pour Mac OS X 10.4; concernant Apple, les processeurs Intel et PowerPC sont désormais pris en charge. Seuls les modules supplémentaires Exact Tests, ainsi qu'Amos, demeurent réservés au monde Windows. Prochainement, les versions allemande, française et italienne seront également disponibles pour les utilisateurs Mac et Linux.

En outre, déjà dans sa version Base, et a fortiori avec les nouveaux modules supplémentaires, SPSS 16 propose de nombreuses nouvelles fonctions permettant d'effectuer des analyses plus précises et plus confortables.

### Nouveau module SPSS Neural Networks

Un nouveau module supplémentaire permet de compléter les capacités d'analyse de SPSS par des fonctions de Data Mining non linéaires, qui étaient réservées jusqu'alors à des programmes hautement spécialisés: SPSS Neural Networks illustre le fait que les relations entre les données collectées peuvent

\*\*\*\*\*  
du sondage ou bien séparément à différentes questions. Bien entendu, vous pouvez également créer votre propre modèle avec le logo de votre société.

Si l'ordre des questions doit ensuite être modifié, il suffit de cliquer sur la question correspondante et de la déplacer tout comme l'on déplace des diaporamas dans PowerPoint. Même les traductions sont faciles à saisir.

Bien souvent, certaines questions ne sont pas posées à toutes les personnes sondées, mais uniquement à celles qui remplissent certaines conditions, p. ex. les personnes âgées de 20 à 25 ans et originaires de la ville de Zurich. Dans le jargon des sondages, on parle alors de «sauts». Dans Desktop Author, il est possible également d'ajouter des sauts complexes afin d'orienter le sondage via un menu.

Afin de réutiliser des questions ou des blocs de questions pour d'autres sondages, il est possible d'archiver les questions dans une archive de questions en fonction du thème ou d'autres critères.

être beaucoup plus complexes que celles révélées par les procédures d'analyse classiques. Elles offrent de toutes nouvelles possibilités d'interpréter ces données. Il est possible ainsi de prédire la demande d'un certain produit ou bien de déterminer la probabilité d'une tentative d'escroquerie.

### Amélioration continue des procédures statistiques

L'éventail de fonctions statistiques peut être largement enrichi grâce à SPSS 16:

- La **SPSS Programmability Extension** (contenue dans la version Base) prend désormais en charge les commandes R. Il est possible ainsi de traiter les routines d'analyse qui ont été écrites dans «R» à l'aide d'un plug-in dans le cadre de la syntaxe SPSS. «R» est un langage de programmation disponible en tant que projet Open Source pour les calculs statistiques qui tient compte d'un large éventail de méthodes et de techniques statistiques.
- Grâce à des procédures supplémentaires, **SPSS Advanced Models** permet de prédire avec plus de précision des caractères ordinaux tels que la satisfaction de la clientèle.
- **SPSS Complex Samples** englobe maintenant la fonction Cox Regressions qui permet de prédire le délai jusqu'à la réalisation d'un événement.
- Le programme séparé Amos, qui figure aussi désormais dans la version 16, prend également en charge «**Class Analysis**» et «**Mixture Modelling**».

### Plus de puissance et encore plus de possibilités

SPSS 16 permet d'effectuer un multithreading pour différentes procédures et d'améliorer ainsi les performances sur les PC disposant des licences correspondantes et de plusieurs processeurs et multi-processeurs.

Les procédures suivantes prennent en charge le multithreading dans SPSS Base: **Linear Regression, Correlation, Partial Correlation** et **Factor Analysis**.

SPSS 16 mise sur Python comme langage de script standard. Python remplace SAX Basic pour les tâches telles que l'automatisation des processus répétitifs et l'adaptation des résultats. Les scripts SAX Basic existants continuent toutefois de fonctionner.

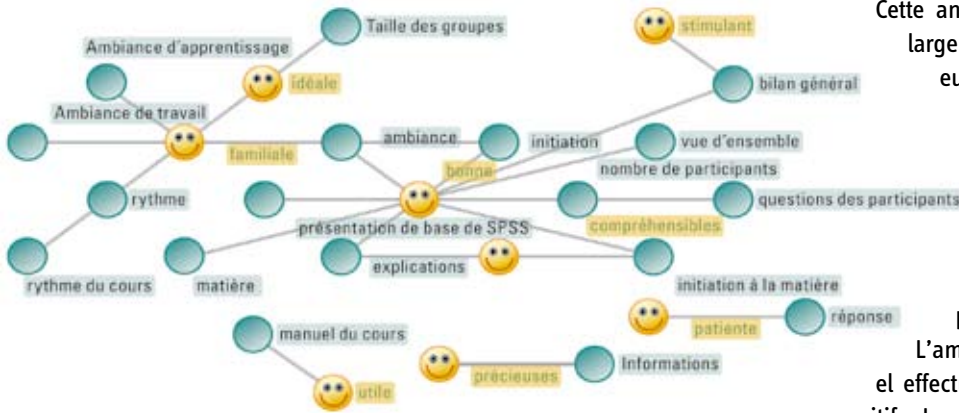
La SPSS Programmability Extension existante (et contenue dans SPSS Base) propose la nouvelle procédure «Data Step» dans le plug-in de Python. Celle-ci permet aux utilisateurs de créer des groupes de données SPSS entièrement nouveaux tout en créant des variables et des cas définis.]

L'état actuel des masques de saisie est visible et prêt à l'essai au niveau local dans l'aperçu du Desktop Author. Le sondage est ensuite activé sur un serveur de sondage mrInterview par un clic de souris à l'aide de la fonction «Go Live» – sans devoir quitter Desktop Author.

Un questionnaire créé une première fois peut servir à nouveau à d'autres méthodes de sondage, comme par exemple les sondages CATI téléphoniques (mrInterview for Telefon Interviewing). Prochainement, le Desktop Author sera complété par un outil supplémentaire dénommé Interview Player – sans mrInterview, une saisie purement locale et propice des données est possible comme avec l'ancien logiciel Data Entry.

Vous souhaitez en savoir plus? Nous serions ravis de vous conseiller et de vous présenter le logiciel en ligne ou encore de mettre à votre disposition une version test.]

## De nombreux smileys pour les cours de SPSS



Cette année également, notre offre de cours standard a été largement mise à profit. Et bien entendu, nous étions curieux à nouveau de connaître les avis et les propositions d'amélioration des participants aux cours. A l'aide des liens envoyés par e-mail au terme de chaque cours, les participants ont pu évaluer la formation en ligne. Les données ont ensuite été exportées à partir de mrInterview sous la forme d'un fichier de données SPSS et mises à disposition pour les autres analyses.

L'ambiance agréable pendant les cours et le suivi individuel effectué par les professeurs ont été jugés particulièrement positifs. Les participants ont apprécié la petite taille des groupes qui a permis de toujours répondre aux questions et d'adapter le rythme d'apprentissage. Cela se reflète également dans le rythme des cours considéré généralement comme «agréable» et la durée des cours qui a été jugée «particulièrement adaptée».

Notre nouveau logiciel Text Mining for Clementine 5 illustre (dans un graphique créé de façon entièrement automatique) les relations entre les feedbacks positifs des participants au cours.

«Le suivi individuel dans des petits groupes, la réponse aux questions avec des explications claires.»

«Mes attentes par rapport aux cours ont été satisfaites. J'ai trouvé le rythme bien adapté et le cours très riche.»

## Travail avec SPSS (introduction) à Lausanne

|                       |   |  |  |
|-----------------------|---|--|--|
| <b>Objectif</b>       | Apprenez et exercez-vous à analyser et interpréter rapidement vos données!<br>Après avoir suivi ce cours vous devriez être en mesure d'établir vous-même un fichier de données SPSS ainsi que d'en effectuer l'exploitation en tableaux et graphiques de base les plus courants.<br>Des connaissances particulières en statistiques ne sont pas requises. Les notions les plus importantes seront exposées en même temps que les procédures SPSS.   |  |  |
| <b>Sujets</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Importation des données</li> <li>■ Présentation et sauvetage des données</li> <li>■ Gestion des fenêtres et impression des résultats</li> <li>■ L'analyse des données</li> <li>■ Tri de fichier</li> <li>■ Sélection des individus</li> <li>■ Agrégation de fichier (Aggregate)</li> <li>■ Fusion de fichier</li> <li>■ Calcul et manipulation des données</li> <li>■ Recodage de l'information</li> <li>■ Les graphiques</li> <li>■ Automatisation des analyses</li> <li>■ Personnalisation de l'environnement</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Pré-requis</b></li> <li><b>Langue</b></li> <li><b>Documentations</b></li> <li><b>Durée</b></li> <li><b>Dates</b></li> <li><b>Lieu</b></li> <li><b>Prix</b></li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>aucun</li> <li>Français</li> <li>Anglais</li> <li>2 jours</li> <li>17./18.3.08 et 5./6.11.08</li> <li>InfoLearn SA, Av. de Savoie 10, 1003 Lausanne</li> <li>CHF 1 450.- (excl. TVA)</li> </ul> |
| <b>Nos cours 2008</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Apprentissage et échange de vues utilisation professionnelle des logiciels SPSS</li> <li>■ Davantage de sécurité pour les méthodes statistiques</li> </ul>   | Nos cours se déroulent dans une ambiance décontractée, par petits groupes d'au maximum 8 personnes. Vous trouverez les dates des cours, des informations détaillées sur les contenus des cours, ainsi que le formulaire d'inscription sur <a href="http://www.spss.ch">www.spss.ch</a> . |  |

2 000 questions ouvertes classées en seulement deux heures

# STAFS en mission pour Swarovski

- ▶ SPSS graphiques
- ▶ STAFS
- ▶ mrInterview
- ▶ Info: [info@spss.ch](mailto:info@spss.ch)



Le département Research & Analysis de Swarovski a mené récemment une enquête sur l'intérêt porté à l'achat d'un produit déterminé. SPSS Schweiz a reçu les 1839 réponses ouvertes récoltées dans un fichier Excel. Celles-ci devaient être classées en catégories, celles-ci étant déjà fixées. Pour le classement en catégories, un nouveau projet a été créé en SPSS Text Analysis for Surveys (STAFS), le fichier Excel a été lu et les colonnes correspondantes ont été sélectionnées avec les réponses ouvertes. Ensuite, l'outil a automatiquement procédé à l'extraction des termes et a constitué les catégories en fonction des règles linguistiques. Au cours de cette étape, un grand nombre de catégories souhaitées par le donneur d'ordre, comme par exemple «work» ou «cost saving reasons», ont déjà été reconnues automatiquement par le programme. Pour Swarovski, seules les mentions qui figuraient dans au moins 10% des réponses représentaient un

intérêt. Les termes restant issues de la suite de l'analyse ont été exclus à partir des réglages du filtre correspondants.

A l'étape suivante, toutes les autres catégories souhaitées, dans lesquelles les textes libres devaient être classées, ont été créées en STAFS. Les termes présents dans les catégories automatiquement créées ont été ainsi considérés en détail afin de savoir dans quels groupes nouvellement définis ceux-ci vont le mieux. Les mentions correspondantes ont été facilement déplacées vers la catégorie adéquate d'un click sur le bouton droit de la souris.

En outre, l'analyse des ensembles de données a fourni trois autres catégories judicieuses: «styling/fashion», «better functions» et «convenience». En l'espace de deux heures seulement, quelque 2 000 réponses ouvertes ont été classées par catégories et mises sans délai à la disposition de l'entreprise Swarovski en vue de la création d'un rapport.



Sondage en ligne avec mrInterview

# Que pensent les membres de la Fédération Suisse de Vol Libre (FSVL)?

- ▶ SPSS graphiques
- ▶ STAFS
- ▶ mrInterview
- ▶ Info: [info@spss.ch](mailto:info@spss.ch)

Généralement, on ne les voit qu'en tout petit dans un ciel sans nuage: les parapentes et les deltaplanes. Il est donc d'autant plus important de s'en faire une idée plus précise. SPSS (Suisse) SA a aidé la Fédération Suisse de Vol Libre (FSVL) à mieux connaître ses 14 000 membres actifs.

Outre le questionnaire terminé, la fédération nous a fourni un fichier de données SPSS au format Word avec les variables correspondantes. Nous avons exporté ce fichier sous la forme d'un fichier de métadonnées Dimensions (\*.mdd) au moyen de SPSS 15 et réalisé ainsi un grand pas en avant en ce qui concerne le sondage en ligne. Desktop Author a permis de travailler sur le layout et le processus du sondage. A partir d'un questionnaire papier, mrInterview a donc

permis en un minimum de temps d'obtenir un sondage en ligne offrant également davantage de possibilités aux participants. Par exemple, les membres de la FSVL ont été interrogés sur leur satisfaction par rapport à la fédération, ainsi que sur leur adhésion au club et leurs «histoires de pilotes».

Toutes les données collectées ont ensuite été fournies dans un fichier de données SPSS. SPSS permet d'évaluer les résultats à la suite du sondage et de les traiter de façon claire dans des graphiques. Cette méthode garantit que les résultats reposent sur une terre statistique ferme tandis que les personnes sondées se retrouvent entre le ciel et la terre.

Info: [www.fsvl.ch](http://www.fsvl.ch)

## Quels avantages offre un contrat de maintenance?

Depuis quelques années, nous proposons des contrats de maintenance supplémentaires pour nos logiciels. En règle générale, ceux-ci sont conclus lors de l'achat. La maintenance implique notamment que vous bénéficiez automatiquement des dernières versions contre une redevance annuelle forfaitaire (en règle générale, 20% du prix d'achat du logiciel).

Comme nous n'avons pas proposé ce type de contrat précédemment, vous pouvez conclure désormais un contrat de ce type pour les logiciels déjà existants. Appelez-nous ou envoyez-nous un e-mail, nous serons ravis de vous conseiller.

Info: [info@spss.ch](mailto:info@spss.ch)



## Trois points de vue sur mon activité au sein de SPSS Suisse

PHILIPP LUTHIGER  
GÉOGR. DIPL.  
TRAINING & COACHING  
MEMBRE DE LA DIRECTION

### Mon point de vue (42 ans):

Cela fait maintenant cinq ans que je travaille chez SPSS Suisse. Comme c'est le cas en statistique – où, comme chacun sait, le hasard et les lois universelles sont étroitement liés – mon parcours jusque-là n'a pas été direct, mais a subi quelques résidus et écarts aléatoires. Toutefois, il semble désormais de plus en plus clairement aboutir à une grande satisfaction positive par rapport à la situation de travail actuelle (autrement dit, je me sens parfaitement bien ici...).

Mais commençons par le commencement: Il relève peut-être du hasard (génétique) qu'après le baccalauréat, j'ai eu du mal à me décider entre des études en sciences sociales et des études en sciences physiques et naturelles et que finalement (en toute logique) j'ai atterri en géographie qui constituait une passerelle idéale entre les sciences sociales et les sciences physiques et naturelles. Par pur hasard, j'ai travaillé ensuite pendant mes études au sein d'un institut de prospection commerciale et de recherche sociale en tant qu'enquêteur. En revanche, c'est en toute logique qu'après mes études, j'ai recherché un poste de «géographe», en vain, et que je suis resté au sein de cet institut où l'on m'a proposé un poste de programmeur et de concepteur (par hasard!). C'est à nouveau en toute logique que j'ai travaillé de façon intensive avec SPSS dans le cadre de cette activité, pour la simple raison qu'un ancien responsable, qui entre-temps avait été embauché «par hasard» par SPSS, a tenté de me persuader de rejoindre SPSS. Logiquement, j'ai accepté cette offre. Chez SPSS, je suis devenu entre-temps responsable du service Training & Coachings, ce qui est finalement très logique dans la mesure où l'on m'a toujours dit: «En tant que géographe, tu seras certainement enseignant !».

### Le point de vue de Manuel (11 ans):

Mon beau-père travaille chez SPSS où il vend certaines choses. Pas des vêtements ou quelque chose comme ça, mais des programmes pour les ordinateurs. Des programmes pour travailler, pas des jeux vidéo. Et oui, je crois que mon beau-père vend ces programmes. Et parfois, il est également professeur. A chaque fois qu'il s'habille bien, il travaille comme professeur. En fait, cela ne me plaît pas vraiment lorsqu'il s'habille comme ça, avec cette chemise blanche, mais je crois que sa patronne lui a demandé de s'habiller ainsi lorsqu'il est professeur. Moi aussi, je dois parfois bien m'habiller, c'est comme ça.

### Le point de vue de Zoë (6 ans):

Mon papa travaille à Zurich. Il y travaille toute la journée sur son ordinateur, il doit écrire des mails et d'autres choses pour son travail. Et lorsqu'il s'ennuie, il joue sur son ordinateur.

## Bloor Research constate que ...

Info: [info@spss.ch](mailto:info@spss.ch)

le logiciel SPSS est une référence. Le rapport «Redefining the Benchmark for an Analytics Suite» de Bloor Research positionne SPSS comme une référence et une norme pour toutes les sociétés qui développent des logiciels analytiques. En comparaison à ses autres concurrents, SPSS est classé à un niveau bien supérieur. Et l'analyste David Norris de conclure: «With the latest release of their software they (SPSS) are offering what is probably the strongest combination of features across the whole spectrum of elements required to define a worldclass analytics suite». Pour obtenir le rapport complet au format PDF, contactez-nous.



## Réglez vos problèmes 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.



## Abonnement à l'E-letter

Info: [www.spss.ch/subscribe.php](http://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](http://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.