



spss@work
SUR LA PISTE DES CERFS, DES BOUQUETINS ET DES TOURISTES

LE PARC NATIONAL MISE SUR SPSS POUR MENER SES RECHERCHES SUR LA FAUNE SAUVAGE ET REALISER SES SONDAGES
 Un rapport pratique du Dr Flurin Filli, responsable de la recherche menée par le Parc national suisse

A l'heure actuelle, on parle beaucoup en Suisse de la fondation de nouveaux parcs nationaux. Les raisons à cela sont les mêmes aujourd'hui qu'il y a un siècle. Du fait de l'industrialisation croissante à la fin du 19e siècle, de plus en plus de personnes en Suisse se sont inquiétées de la nature et de son avenir. Elles ont voulu préserver les habitats naturels et faire en sorte qu'ils demeurent des sources de repos. La fondation du Parc national suisse (PNS) en 1914 s'est avérée un tournant dans l'histoire de la protection de la nature. Il s'agissait du premier parc national des Alpes et d'Europe centrale. Avec une surface de 170 km², le PNS est aujourd'hui le seul parc national de Suisse et la seule réserve naturelle strictement protégée d'Europe centrale (classe de protection maximale).

La loi sur le Parc national, promulguée en 1980 par la Confédération, fait office de base légale du PNS et définit sa mission principale: "Le Parc national est une réserve où la nature est soustraite à toutes les interventions de l'homme et où, en particulier, l'ensemble de la faune et de la flore est laissé entièrement à son évolution naturelle."

La protection de la nature, la recherche et l'information sont des objectifs de même importance.

- Le Parc national poursuit aujourd'hui trois objectifs:
- 1. Protection de la nature:** L'exploitation de la nature est interdite dans le parc national. Autrement dit, il est interdit de chasser les animaux, de couper les arbres et de tondre l'herbe.
 - 2. Recherche:** Grâce à la recherche scientifique, il est possible de documenter les changements de l'environnement.
 - 3. Information:** Le Parc national assume de plus en plus les fonctions d'un établissement d'enseignement. Les informations données par le Parc national contribuent largement à la compréhension de la nature par les visiteurs.

Le Parc national suisse est constitué d'un paysage alpin particulièrement impressionnant, dont la faune et la flore sont abondantes. Il se compose à 51 pour cent de montagnes, à 21 pour cent de pâturages alpins et à 28 pour cent de forêts et de pins couchés. Chacun de ces trois habitats présente des conditions caractéristiques, ainsi qu'un éventail d'espèces adapté. On a recensé au Parc national 30 espèces de mammifères et plus de 100 espèces d'oiseaux. Le Parc national est riche de plus de 650 espèces végétales vivant à différentes altitudes. La haute montagne, en particulier, exige des plantes une capacité d'adaptation maximale. suite page 4

spss@work
 WWF SUISSE MISE SUR LA HAUTE TECHNOLOGIE POUR LA COLLECTE DE FONDS
 page 4

logiciels
 SPSS 15 POUR WINDOWS
 page 6

solutions
 UN MARKETING PLUS PERCUTANT
 page 10

formation
 COURS 2007 À LAUSANNE
 page 9



Les 10 ans de SPSS Suisse

Participez au grand sondage!

Au cours des 10 dernières années, nous nous sommes toujours appliqués à offrir aux clients un service de qualité depuis la Suisse. Afin d'améliorer encore nos services et nos offres, nous réaliserons en novembre/ décembre (jusqu'au 15 décembre 2006) un sondage auprès de toutes les personnes figurant dans notre base de données d'adresses (soit près de 7000 personnes). Nous vous serions reconnaissants de participer à ce sondage (rapide) – même si vous n'avez encore jamais rien

acheté ou que vous travaillez rarement avec nos outils. Votre feed-back nous est indispensable!

Nous procéderons à un tirage au sort parmi les participants, qui leur permettra peut-être de remporter un des prix très attractifs – p. ex. une année de TV 300 de Bluewin. Si vous le souhaitez, vous avez la possibilité de participer uniquement au tirage au sort.



Vous pouvez accéder au sondage sur www.spss.ch. Sur notre page d'accueil, pendant le sondage mais également après sa clôture, vous trouverez les principaux résultats, qui seront actualisés en permanence tout au long du sondage.

Cablecom récompensée par SPSS pour son application de Data Mining la plus performante

Cablecom est un client important de SPSS Suisse. Dans notre dernière newsletter, nous avons relaté en détail sa façon novatrice de combiner les sondages de clients et le Data Mining. Entre-temps, Cablecom a gagné l'intérêt et la reconnaissance au niveau mondial: le 6 novembre, à l'occasion de la conférence américaine des utilisateurs de SPSS qui s'est tenue à Chicago, Federico Cesconi, Head of Analytical CRM, s'est vu décerner l'Insight Award récompensant l'application de Data Mining la plus performante! En outre, dans le cadre de cette conférence, Federico Cesconi a pris part à un panel avec Jack Noonan, directeur général de SPSS Inc., sur le thème «Predictive Enterprise». Pour en savoir plus sur l'application au sein de Cablecom, rendez-vous sur:

www.spss.ch >> logiciels



Achévé d'imprimer

Publication: SPSS (Schweiz) AG, www.spss.ch

Rédaction: Gisela Boddenberg, Daniel Schloeth,
info@spss.ch

Mise en page: Atelier für visuelle Gestaltung, Thea Sautter, Zürich

Illustration (page de titre): Sandra Niemann, Zürich,
sniemann@bluewin.ch

Traduction: ANAXAGORE, Société de Services Linguistiques,
www.anaxagore.com

Impression: KSD Kohler Satz + Druck

Tirage: 7 900 ex.

**SPSS Suisse utilise uniquement de l'électricité
100% écologique, issue de l'énergie solaire et
hydraulique**



spss@work

- 1|4 ■ **RECHERCHE SUR LA FAUNE SAUVAGE ET SONDAGES DE TOURISTES DANS LE PARC NATIONAL SUISSE**
SPSS est également indispensable en Engadine
- 4 ■ **WWF SUISSE MISE SUR LA HAUTE TECHNOLOGIE POUR SA COLLECTE DE FONDS**
Clementine et SPSS soutiennent le WWF
- 5 ■ **DES SOCIÉTÉS FONT APPEL AUX SERVICES DE SPSS POUR RÉALISER LEURS SONDAGES EN LIGNE**
C'est ainsi que Ticketcorner a invité plus de 100 000 membres à participer au sondage de clients

logiciels

- 6|8 ■ **SPSS 15 POUR WINDOWS**
Apprenez-en davantage sur les principales caractéristiques de la nouvelle version
- 7 ■ **SPSS 13 FOR MAC OS X**
L'attente en vaut la peine
- 7 ■ **mrINTERVIEW 4**
Réaliser des entretiens en ligne ou par téléphone à partir du même questionnaire
- 8 ■ **AMOS 7**
Une analyse des chemins plus captivante
- 9 ■ **PREDICTIVECLAIMS**
Protéger les clients honnêtes et traiter plus rapidement les déclarations de sinistres

solutions

- 10 ■ **SPSS POUR LES SERVICES DE MARKETING**
Du simple SPSS Base au PredictiveMarketing, vous disposez de tous les éléments
- 10 ■ **UNE MEILLEURE QUALITÉ DES DONNÉES**
Clementine aide à contrôler l'entrepôt de données
- 11 ■ **DES OUTILS ÉPROUVÉS ET COMPLÉTÉS PAR DE NOUVELLES FONCTIONS**
Fonctionnalité PDF pour mrInterview
.NET Integration Plugin pour SPSS

extra

- 2 ■ **LES 10 ANS DE SPSS SUISSE**
Participez à notre grand sondage - et gagnez!
- 9 ■ **APERÇU DES FORMATIONS EN 2007**
Nos formations SPSS à Lausanne
- 12 ■ **GOOD THINGS**
Mot de passe de support, e-letter et bourse aux emplois
- 12 ■ **PERSONNEL**
D'une société à deux personnes aux treize experts



Conquérir des donateurs à l'échelle locale



Le WWF Suisse a opté pour le logiciel statistique de SPSS et le logiciel de Data Mining Clementine afin de gagner de façon ciblée des donateurs pour la lutte contre la dégradation de la nature à l'échelle mondiale.

La fondation WWF (World Wide Fund for Nature) a été créée en 1961 à Zurich. L'organisation mondiale de protection de l'environnement compte aujourd'hui 56 organisations nationales dans plus de 40 pays. L'objectif commun est de stopper la dégradation de la nature à l'échelle mondiale et de construire un avenir dans lequel les êtres humains pourront vivre en harmonie avec la nature. Plus de 300000 personnes soutiennent le WWF Suisse. En tant qu'organisation de protection de l'environnement la plus importante et la plus connue, le WWF Suisse est conscient de sa responsabilité et emploie scrupuleusement les recettes annuelles de près de 38 millions de francs suisses qui proviennent des cotisations, des dons, des subventions, des licences et des ventes de produits. En tant que quatrième bailleur de fonds national pour le financement de programmes internationaux, le WWF Suisse assume la direction technique d'activités internationales.

La Data Mining dans la lutte pour la nature

Afin de pouvoir procéder à la collecte de fonds avec plus de professionnalisme et d'aborder ses donateurs et donatrices de façon plus ciblée, le WWF Suisse a opté pour le logiciel statistique de SPSS, le plus utilisé au monde, et pour la solution de Data Mining Clementine. "D'une part, la concurrence pour les moyens financiers, dont nous avons besoin dans la lutte pour la nature, est de plus en plus âpre. D'autre part, chacun est de plus en plus enclin à s'engager pour l'environnement", explique Gian-Reto Raselli, responsable du marketing et de la collecte de fonds, ainsi que membre de la direction du WWF Suisse, pour décrire la situation. Et d'ajouter: "Nous ne pouvons pas laisser la conquête de donateurs au hasard. Parallèlement, nous devons employer nos outils de marketing avec parcimonie". Le WWF Suisse utilisera l'application statistique de SPSS et le logiciel de Data Mining Clementine pour mieux segmenter ses groupes cibles et aborder les donateurs dans l'optique du Customer Relationship Management (CRM).

"Notre choix s'est porté sur SPSS et Clementine en raison de l'excellent rapport prix-prestation et de l'utilisation extrêmement simple et conviviale", explique Gian-Reto Raselli pour motiver sa décision.

suite de page 1

Sur la piste des cerfs, des bouquetins et des touristes

Info: <mailto:info@spss.ch>



A l'époque de la fondation, la recherche représentait déjà un objectif essentiel. On souhaitait alors observer et comprendre les espèces dans leurs habitats, ainsi que leur évolution au fil du temps. Il est question aujourd'hui d'un monitoring de la biodiversité

moderne. La recherche menée par le Parc national se caractérise en particulier par son caractère interdisciplinaire: différentes sections collaborent dans le même domaine. Chaque année, le PNS accueille environ 30 projets de recherche différents, auxquels participent près de 50 chercheurs issus de différentes universités nationales et étrangères.

La recherche à long terme est de toute première importance, car elle permet de comprendre les processus naturels. Ce type de recherche demande également de la patience étant donné que les résultats ne sont pas directement manifestes. Cependant, l'observation permanente constitue l'une des tâches les plus importantes de la recherche menée par le Parc national.

Observation à long terme des cerfs, des bouquetins et des chamois

Au cours des 10 dernières années, l'administration du Parc national à Zermatt n'a cessé de prendre en charge des missions supplémentaires dans le domaine de la recherche et de la documentation des données. Le système d'information géographique (GIS) constitue pour cela un instrument essentiel, car il permet de gérer toutes les données spatiales. En outre, le parc mène également des projets de recherche sur place et sous sa propre responsabilité, en premier lieu sur les grands mammifères. En particulier la recherche sur le cerf commun est pratiquée de longue date. Depuis 45 ans, cette espèce fait l'objet de recherches plus ou moins intenses. Chaque année, environ 10 étudiants effectuent un stage dans le cadre de ces projets.

Dans cet environnement, très éloigné des structures habituelles, les programmes conviviaux tels que SPSS font leurs preuves. Depuis bientôt 10 ans, le Parc national utilise ce logiciel statistique. Les cerfs, bouquetins et chamois sont signalés au moyen d'émetteurs GPS afin de déterminer l'endroit où

séjournent les animaux. Ces données sont ensuite combinées dans SPSS à des informations spatiales (p. ex. la végétation et l'altitude des zones fréquentées), puis exploitées. On obtient ainsi des informations sur la période et l'endroit où séjourne un animal, ainsi que sur les distances qu'il a parcourues. Il s'est avéré par exemple que les quelques cerfs, qui hivernent dans le PNS, bougent relativement peu, contrairement à ceux d'Engadine et de la vallée de Müstair. Le temps consacré par les cerfs à leur alimentation varie aussi largement selon la zone du Parc national. Chaque cerf se comporte de façon très individuelle et la découverte de points communs relève du défi. La facilité d'utilisation de SPSS et l'intelligibilité de la documentation d'accompagnement permettent de résoudre également des problèmes complexes sans aide supplémentaire.

Du fait des données spatiales disponibles et de la compréhension technique sur place, le PNS s'est présenté comme une zone de test adaptée dans le projet européen WebPark. Il s'agissait pour la première fois de mettre en place un système de gestion numérique des informations sur les visiteurs en s'appuyant sur la technologie PDA (Palm, Windows Mobile etc.), ainsi que d'assurer sa viabilité.

Désormais, les visiteurs et les touristes sont également questionnés

Chaque année, le Parc national suisse accueille jusqu'à 150 000 personnes. Il nous tient à cœur d'identifier les besoins et les envies de nos visiteurs. C'est pourquoi nous organisons en 2006 et en 2007 un grand sondage dans le PNS, ainsi que dans la région. Quels groupes de visiteurs le parc attire-t-il? Pourquoi visitent-ils le parc? Où vont-ils? Sur la base des réponses fournies par les visiteurs de la région, nous aimerions en apprendre davantage sur l'importance du Parc national pour l'économie régionale. Ce projet représente un grand défi. Nous avons besoin pour cela d'un partenaire fort, en l'occurrence SPSS. Ce dernier nous a permis de simplifier et d'accélérer les masques d'entrée basés sur le Web, et donc la saisie des données. Il va de soi également que nous exploitons les données avec SPSS. L'assistance irréprochable et le soutien convivial de SPSS Suisse permettent aussi d'accomplir un travail exigeant et de grande qualité dans une région périphérique.

NOUVEAUX PROJETS DE SONDAGE MENÉS À BIEN EN 2006 PAR SPSS SUISSE À L'AIDE DE mrINTERVIEW POUR DES CLIENTS

GESUNDHEITSAMT DES KANTONS ZUG



► **La direction du service de l'hygiène publique du canton de Zoug consulte ses prestataires**

Pour la direction du service de l'hygiène publique du canton de Zoug, SPSS a rédigé la version en ligne du questionnaire relatif au projet "Offres dans le domaine de l'aide à la petite enfance dans le canton de Zoug" et a également réalisé le sondage en ligne. La direction du service de l'hygiène publique a procédé elle-même à l'exploitation des résultats à l'aide du logiciel statistique de SPSS. Les réponses des prestataires interrogés, dont les offres concernent les familles ayant des enfants de moins de cinq ans, doivent permettre de déterminer les actions à entreprendre pour améliorer la promotion de la santé dans les offres destinées à ce groupe-cible.

HTP ST. GALLEN



► **Service de conseils aux dirigeants de htp St. Gallen**

Le service de conseils aux dirigeants de htp St. Gallen réalise notamment des sondages pour diverses organisations, comme cela a été le cas par exemple pour une société de services qui souhaitait mesurer le niveau de satisfaction de ses clients. Le questionnaire requis à cet effet a été programmé par SPSS pour un sondage en ligne et hébergé sur notre serveur. Ce projet complexe a permis de questionner simultanément quatre groupes-cibles, qui étaient automatiquement redirigés vers les questions les concernant au sein du questionnaire. htp St. Gallen a exploité les résultats du sondage pour ses clients à l'aide de SPSS.

SWISS CRM FORUM



► **Sondage des visiteurs lors du Swiss CRM Forum**

Cette année, SPSS occupait un stand au CRM Forum de Zurich. En outre, pour le compte du Swiss CRM Forum, SPSS a réalisé un sondage auprès des visiteurs en vue d'identifier les possibilités d'amélioration et de développement. C'est ainsi que le soir même du forum, des e-mails contenant un lien vers le sondage en ligne ont été envoyés à plus de 400 visiteurs. La participation au sondage a dépassé les 35%. SPSS s'est également chargée de l'exploitation consécutive des résultats sous la forme de tableaux et de graphiques.

Le prochain Swiss CRM Forum aura lieu le 21 juin 2007.

Info: www.swisscrmforum.com

TICKETCORNER



► **Sondage de clients chez Ticketcorner**

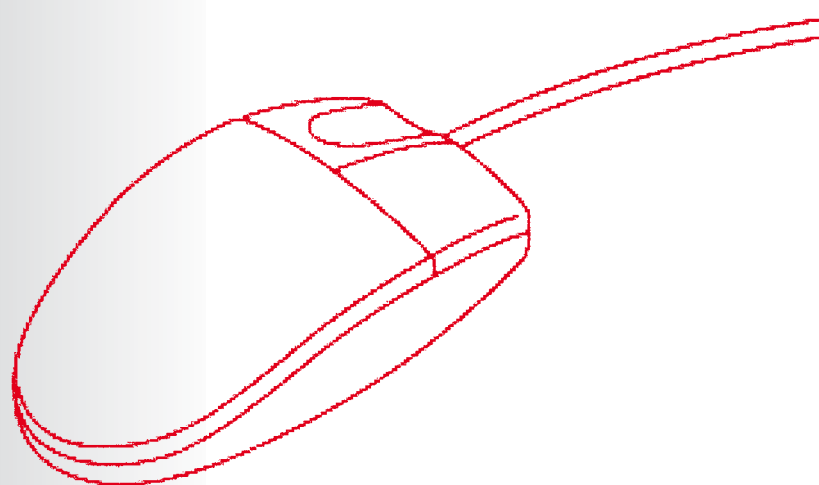
Ticketcorner compte parmi les principaux fournisseurs européens de logiciels de ticketing et de services de distribution. Ticketcorner a fait appel à SPSS pour la réalisation technique d'un sondage auprès de ses clients destinés à déterminer leurs intérêts et leurs opinions. Le questionnaire en ligne a été rédigé par SPSS Suisse en quatre langues, et ce dans un délai de seulement trois jours. Plus de 100 000 membres ont été invités par e-mail à prendre part au sondage. En outre, la possibilité leur a été offerte de participer depuis la page d'accueil de Ticketcorner. Les personnes ayant répondu, soit plus de plus de 10 000, avaient l'occasion de gagner des bons Ticketcorner d'une valeur totale de 500,- CHF.

UNIVERSITÉ LUGANO



► **Une équipe de projet à l'université de Lugano réalise une étude sur la télévision suisse (SF)**

En collaboration avec la télévision suisse (SF), une équipe de projet du Executive Master of Science in Communications Management de l'université de Lugano a réalisé une étude sur l'image et la réputation de SF. SPSS a programmé le questionnaire qui a été envoyé ensuite par e-mail à des décideurs éminents de la politique, de l'économie, des médias, de la science, du sport et de la culture. Les 50 questions posées, auxquelles il était possible de répondre généralement par un clic de souris selon le principe du choix multiple, devaient permettre d'obtenir une image actuelle de la réputation de SF. SPSS s'est vue également confier l'exploitation des données et a rédigé un rapport détaillé sur les résultats. Ce travail était doublement intéressant, car certaines des personnes éminentes interrogées nous ont contactés de façon très amicale et originale afin de nous exposer, par exemple, les raisons pour lesquelles elles ne pouvaient pas participer au sondage, ou de manière tardive uniquement.





SPSS 15

Le logiciel est encore perfectionné

▶ SPSS 15 pour Windows
▶ SPSS 13 for Mac OS X
▶ mrInterview 4
▶ Amos 7
▶ PredictiveClaims
▶ Info: www.spss.ch >> logiciels

Les souhaits des utilisateurs SPSS ont établi le principe directeur des développements de SPSS 15.0 pour Windows. Les mots-clés sont sans nul doute les meilleurs graphiques, la meilleure présentation des résultats, le meilleur traitement des données et la flexibilité supérieure.

Nous vous présentons ici quelques-unes des principales caractéristiques de SPSS 15.0.

Graphiques

Le Chart Builder intégré dans SPSS 14 a été accueilli avec enthousiasme par de nombreux utilisateurs. La nouvelle interface graphique a permis de rendre la création de diagrammes plus intelligible et plus intuitive. Dans SPSS 15, le Chart Builder compte désormais quelques formes de diagrammes très utiles. Ces dernières facilitent encore plus la transmission intelligible d'informations complexes. Des possibilités de présentation plus avancées, telles que les matrices à points de nuages (SPLOM), les histogrammes ou les pyramides, permettent de visualiser les résultats avec encore plus de clarté. En outre, deux autres fonctions très fréquemment demandées ont été réalisées dans SPSS 15, à savoir: la possibilité de reproduire deux axes Y différents dans un diagramme et la disponibilité du "graphique superposé".

Depuis SPSS 14, le GPL (Graphics Programming Language) permet d'exploiter toute la puissance du moteur graphique, qui n'est pas accessible en partie via l'interface graphique. Sur ce point également, SPSS 15 va encore plus loin avec, par exemple, la possibilité de dessiner un tracé radar.

Sortie au format PDF

La sortie elle-même a été peaufinée. Outre une nouvelle optimisation de la présentation des résultats de SPSS sur Internet, on remarque en premier lieu la fonction d'exportation directe d'un fichier de sortie complet au format PDF. Le groupement du contenu est conservé. Il est donc possible de travailler dans le fichier PDF comme dans la sortie SPSS.

Intégration de Dimensions - une écriture simplifiée dans les bases de données

L'intégration de l'environnement de saisie des données Dimensions se poursuit avec SPSS 15. Les enregistrements de mrInterview peuvent être importés dans SPSS, y être p. ex. complétés et enrichis par des réponses multiples ou d'autres éléments, et finalement être renvoyés p. ex. vers mrTables.

Avec la fonction "Export to Database Wizard", vous disposez dans SPSS 15 d'un nouvel assistant vous permettant de réécrire simplement les données dans la base de données.

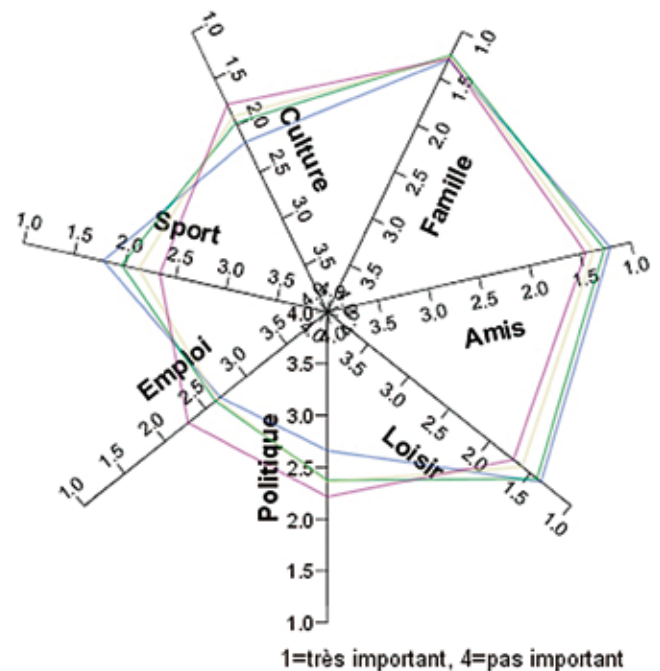
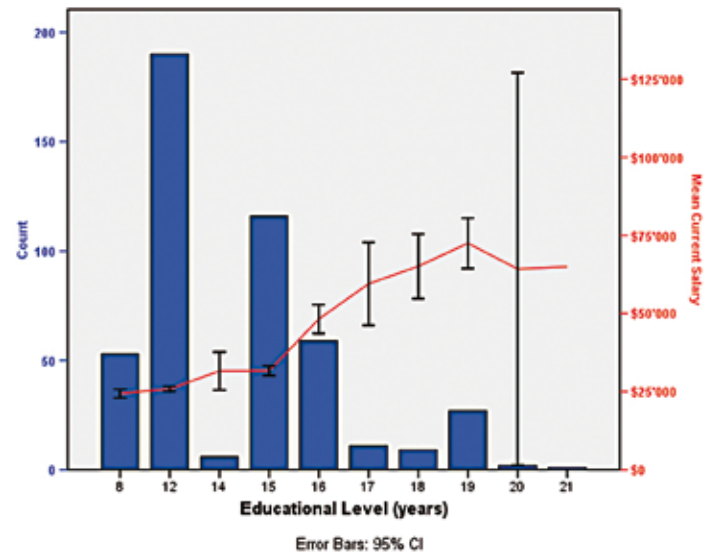
Documenter les variables dans l'enregistrement

Dans la version 15, vous pouvez également structurer votre fichier de données SPSS de façon plus personnalisée. Les colonnes supplémentaires vous permettent d'ajouter des informations à chaque variable. Par exemple, vous pouvez remarquer aisément quelles sont les modifications que vous avez apportées à une variable sans avoir recours à des documents autres que l'enregistrement.

Afin de conserver un aperçu optimal des variables avec lesquelles vous travaillez, SPSS 15 vous permet d'afficher dans la feuille de données les seules variables dont vous avez besoin pour les calculs en cours. Les autres variables ne sont pas effacées, mais restent à l'arrière plan.

Des modules encore plus performants - Une catégorisation optimale

Les modules supplémentaires existants ont été complétés dans SPSS 15. Des



procédures ont été partiellement déplacées. Par exemple, la régression ordinaire figure désormais dans SPSS Base.

Le module "Advanced Models" offre à présent un environnement de modélisation complet: on y trouve des Generalized Linear Models, auxquels s'ajoutent les Generalized Estimating Equations (GEE).

Dans le module "Complex Samples", la régression ordinaire vous permet désormais de prédire les résultats dans votre échantillon et de choisir deux estimateurs d'échantillons aléatoires simples pour votre plan d'échantillonnage complexe.

Le module "Data Validation" a été renommé "Data Preparation". La nouveauté est l'"Optimal Binning": SPSS aide les utilisateurs à former des catégories optimales à partir de variables continues.

suite page 8

SPSS 13 for Mac OS X	SPSS 15 pour Windows
	SPSS 13 for Mac OS X
	mrInterview 4
	Amos 7
	PredictiveClaims
Info: www.spss.ch » logiciels	

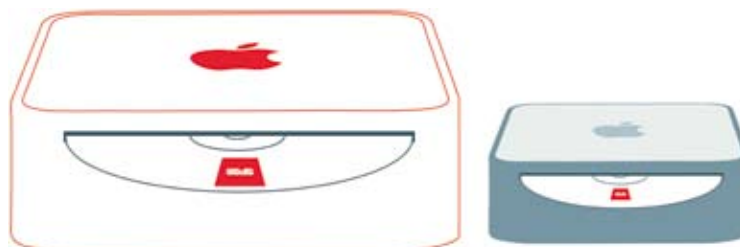
L'attente a une fin

De la même façon que la célèbre "pomme" s'installe dans de plus en plus d'organisations, SPSS, le programme standard le plus utilisé au monde pour les analyses statistiques, devient également indispensable sur Mac.

Les utilisateurs de Mac ont dû attendre longtemps une nouvelle version de SPSS, mais le nouveau SPSS for Mac OS X leur réserve malgré tout des surprises: outre la grande convivialité propre à toutes les solutions SPSS, la gestion efficace des données et les nombreuses procédures statistiques, la version 13.0 de SPSS a été entièrement remaniée et renouvelée pour répondre aux exigences spécifiques des utilisateurs de Mac. La version standard de SPSS Base englobe déjà de nombreuses procédures et fonctionnalités, qui soutiennent le processus d'analyse complet - depuis l'accès, la gestion et le traitement des données jusqu'au reporting, au traitement graphique et à la mise à disposition des résultats au sein de l'organisation, en passant par l'analyse des données.

Nouveaux modules supplémentaires pour Mac

Neuf modules supplémentaires, proposés en option, augmentent encore les performances de SPSS: par exemple, le module "SPSS Tables", spécialement complété pour Mac OS X, qui permet de traiter et de communiquer les



résultats d'analyse de façon plus concluante, ou bien les nouveaux modules supplémentaires "SPSS Classification Trees" pour les arbres décisionnels et "SPSS Complex Samples".

Cependant, nous devons déconseiller actuellement d'installer la version actuelle de SPSS sur les nouveaux MacIntoshs avec des processeurs Intel. Ceci en raison de Rosetta, le logiciel d'émulation d'Apple, qui ne convient pas au traitement des procédures, telles qu'elles figurent à présent dans le logiciel statistique. On attend toutefois encore un patch de correction pour cette année.

mrInterview 4	SPSS 15 pour Windows
	SPSS 13 for Mac OS X
	mrInterview 4
	Amos 7
	PredictiveClaims
Info: www.spss.ch » logiciels	

Sondages par téléphone



mrInterview s'est imposé pour la réalisation des sondages sur le Web

Le logiciel mrInterview s'est imposé entre-temps pour la réalisation de sondages en ligne simples et extrêmement complexes, ainsi que pour la collecte de données via le Web. Au niveau mondial, de plus en plus de sociétés l'utilisent; en Suisse, des entreprises de renom, telles que Cablecom, Credit Suisse, Manor, l'Office statistique du canton de Zurich, ainsi que deux des principales sociétés d'étude de marché, emploient régulièrement mrInterview. En outre, SPSS Suisse organise en permanence, en qualité de prestataire de services, des projets de sondage en ligne pour les donneurs d'ordre les plus divers.

Profitez du leadership de SPSS sur le marché

A chaque nouvelle version de mrInterview, ses fonctions de sondage par téléphone sont consolidées. SPSS profite de son leadership traditionnel sur le marché dans le domaine des systèmes professionnels de sondage par téléphone; le terme technique pour cette méthode est CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing). La version 4 de mrInterview prend désormais en charge le Power Dialing, qui permet d'attribuer une conversation téléphonique à chaque enquêteur présent tout en filtrant les numéros non valables ou occupés. Les superviseurs peuvent regarder à tout moment l'écran de l'enquêteur au cours d'une interview et écouter la conversation.

Réaliser des entretiens en ligne ou par téléphone à partir du même questionnaire

Le lien étroit entre les sondages Web et les possibilités CATI dans mrInterview offre un avantage intéressant au donneur d'ordre: différents groupes-cibles peuvent être interrogés à partir de la même structure d'interview via le canal approprié. Et lorsqu'une personne souhaite interrompre ou ajourner une CATI en cours, l'enquêteur peut cliquer sur un bouton pour lui envoyer un mail, qui lui permettra de reprendre ultérieurement l'interview en ligne à l'endroit où elle s'est arrêtée.

SPSS Suisse propose également l'hébergement des sondages téléphoniques

A présent, SPSS Suisse propose également le service suivant: la programmation et l'hébergement de projets d'interviews purement téléphoniques ou de sondages combinant une activité en ligne et téléphonique. Les interviews orales sont alors menées par les employés de la société cliente, alors que le logiciel s'exécute sur les serveurs de SPSS. Il est donc inutile d'effectuer une quelconque installation chez le client.



Amos 7

Une analyse des chemins plus captivante

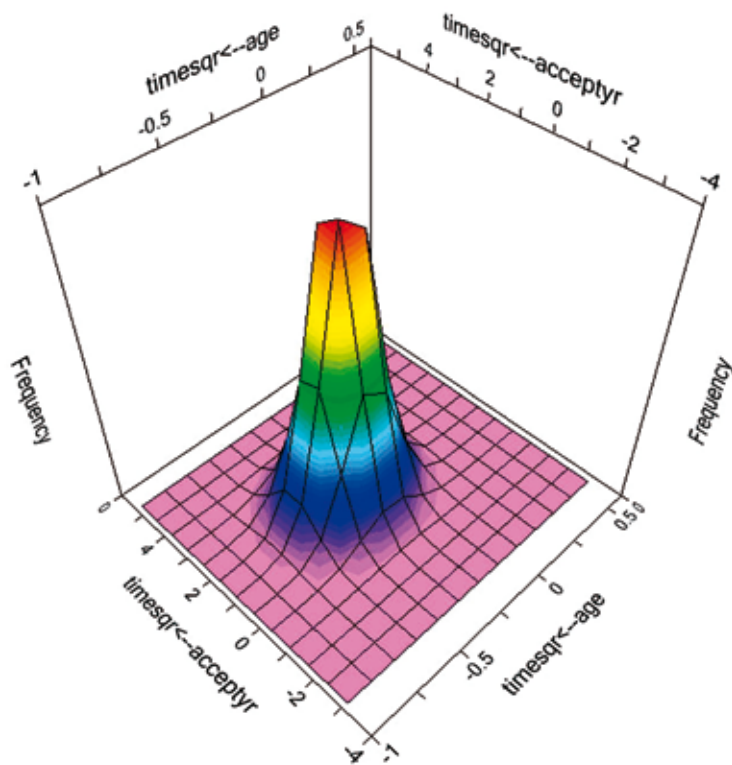
SPSS 15 pour Windows

SPSS 13 for Mac OS X

mrInterview 4

Amos 7

PredictiveClaims

Info: www.spss.ch » logiciels

Vous souhaitez savoir quelles sont les fonctions véritablement importantes pour vos clients et connaître leurs corrélations? Vous souhaitez également présenter les résultats de façon intelligible et claire? Amos est un logiciel performant et simple à utiliser pour le calcul des modèles d'équation structurels (SEM). Vous pouvez construire aisément un modèle au moyen des corrélations et le vérifier d'après les données.

Amos vous permet de créer rapidement et facilement des modèles de paramètre et de comportement sur une interface graphique afin de reproduire des corrélations véritablement complexes. Il est possible d'utiliser chaque variable numérique – de façon suivie ou latente – pour prédire toute autre variable numérique. Amos vous permet aussi d'analyser simultanément les données de plusieurs populations, p. ex. de différents groupes ethniques. Vous pouvez également vous servir d'Amos pour les études longitudinales, les analyses de groupes multiples et les analyses de fiabilité.

Lorsque votre modèle est véritablement adapté à vos données, le diagramme de chemins d'Amos vous démontre l'intensité de la corrélation entre les variables. Il est possible ainsi d'obtenir directement de nouveaux résultats.

Exemple: lorsque vous travaillez p. ex. avec les données d'une étude de produit sur les épices, vous supposez au départ que la variable "Satisfaction par rapport au goût" constitue le meilleur facteur d'association à la marque. En consultant ensuite le diagramme de chemins dans Amos, vous découvrirez peut-être que le facteur décisif est p. ex. la taille de l'emballage.

Dans Amos 7, SPSS a intégré quelques fonctions utiles et largement demandées dans l'outil d'analyse éprouvé. Celui-ci a été complété notamment par des options statistiques sur la base de l'évaluation de Bayes.

Dans Amos 7, vous pouvez désormais:

- procéder à des évaluations avec des données triées par catégories notées. Cela vous permet de:
 - créer des modèles sur la base de données non numériques sans devoir attribuer ces valeurs numériques.
 - travailler avec des données notées, qui doivent satisfaire uniquement à l'hypothèse de la distribution de Gauss.
- calculer des valeurs numériques pour les données triées par catégories

ou notées. Le groupe de données qui en résulte peut servir à des programmes dans lesquels des données numériques sont requises.

- définir les valeurs de probabilité pour les valeurs manquantes ou partiellement manquantes dans les modèles de variables latentes.

suite de page 6

Une concession de licences simplifiée

Une concession de licences simplifiée vous offre, ainsi qu'à votre entreprise, une flexibilité encore plus importante. En tant qu'administrateur des licences de sites, vous pouvez mettre à la disposition de vos utilisateurs finals un modèle qui leur permettra d'installer eux-mêmes SPSS. En outre, vous pouvez distribuer simultanément plusieurs codes d'autorisation – également pour SPSS Base et les modules supplémentaires.

Une productivité accrue grâce au serveur de SPSS

Même SPSS Server 15 a été consolidé dans le souci de garantir des "hautes performances". Ainsi, d'autres fonctions se sont ajoutées, comme p. ex. la possibilité de répartir des fichiers temporaires de plus grande taille sur diffé-

rents disques durs afin d'améliorer la vitesse de lecture et d'écriture. En tant qu'administrateur de réseau, un seul programme vous suffit désormais pour gérer n'importe quelle combinaison des 3 produits suivants: SPSS pour Windows, Clementine et SPSS Predictive Enterprise Services.

Programmabilité - Ouverture

Ce qui a commencé avec SPSS 14 se poursuit dans SPSS 15, à savoir l'ouverture par rapport aux langages de programmation externes. Les possibilités liées à l'utilisation de Python ont été largement améliorées. SPSS peut désormais intégrer des procédures particulières dont les résultats apparaissent dans la sortie SPSS. Sans oublier une fonction que certains attendent depuis longtemps: la possibilité désormais d'ouvrir et d'enregistrer la sortie SPSS via la syntaxe.



Travail avec SPSS (introduction) à Lausanne

Info: www.spss.ch » cours

Notre cours standard 2007

Nous proposons aussi bien des formations mettant l'accent sur l'utilisation optimale des logiciels, que des formations statistiques axées sur l'explication des méthodes statistiques. Des exercices sur PC sont prévus dans toutes les formations.

Nos formations se déroulent dans une ambiance décontractée, par petits groupes de huit personnes maximum. Toutes les formations standard de 2

jours coûtent 1'450 CHF par personne. Les prix s'entendent avec matériel de cours et boissons, mais hors TVA.

En 2007, nous proposerons de nouveau trois sessions de notre cours Travail avec SPSS (introduction) à Lausanne:

19/20 MARS, 12/13 JUILLET, 29/30 NOVEMBRE 2007

Dispensés dans nos locaux ou dans les vôtres

Info: <mailto:info@spss.ch>

Des cours personnalisés

Nous vous proposons également toutes nos formations sur une base individuelle – chez vous ou chez nous – moyennant des forfaits journaliers. Cette solution est tout particulièrement intéressante lorsque plusieurs personnes doivent suivre la formation. En voici les avantages: vous économisez les frais de déplacement et d'hébergement pour vos collaborateurs. Ces derniers sont plus rapidement de retour à leur poste et nous pouvons répondre précisément à vos questions spécifiques. Vous pouvez également réserver un cours qui sera tout spécialement conçu pour répondre à vos exigences propres. Vous

choisissez précisément les thèmes abordés et ces derniers seront illustrés dans la mesure du possible par vos propres données. Les participants pourront ainsi mettre encore plus rapidement en application ce qu'ils auront appris.

Pour les formations individuelles, vous pouvez choisir la langue de la formation (allemande, anglaise ou française).

logiciels

PredictiveClaims pour les assurances

Protéger les clients honnêtes

▶ SPSS 15 pour Windows

▶ SPSS 13 for Mac OS X

▶ mrInterview 4

▶ Amos 7

▶ PredictiveClaims

▶ Info: www.spss.ch » logiciels

Les grandes compagnies d'assurance sont quotidiennement submergées par les déclarations de sinistres de leurs assurés. Il s'agit souvent de dommages insignifiants. Dans certains cas toutefois, il peut s'agir de tentatives d'escroquerie. Les experts estiment qu'au maximum 10% de toutes les demandes peuvent avoir des motifs frauduleux, alors que seulement près d'1% d'entre elles sont détectées. SPSS PredictiveClaims réduit le temps de traitement des déclarations de sinistres et permet d'identifier les demandes frauduleuses de façon plus sûre.

Réduire les coûts

Quelle que soit la voie par laquelle les déclarations de sinistres sont signalées – par téléphone, par Internet ou par courrier – SPSS PredictiveClaims analyse chaque cas et l'affecte au service approprié. Les cas non problématiques débouchent sur un paiement immédiat au moyen d'un traitement express, tandis que les cas suspects attirent rapidement l'attention et sont transmis aux équipes d'étude spécialisées. Pour prendre ces décisions, SPSS Predictive Claims s'appuie sur les connaissances d'experts qui existent déjà au sein de la compagnie d'assurances, ainsi que sur les règles typiques du secteur et bien entendu sur les algorithmes de Data Mining, qui permettent d'identifier

les types d'escroquerie encore inconnus jusqu'alors. Ce type de procédure permet de réduire les coûts du processus de règlement des sinistres jusqu'à 30% et d'améliorer considérablement le pourcentage de réussite concernant l'identification des escroqueries.

Intégration dans les systèmes d'exploitation

Le savoir-faire de SPSS PredictiveClaims s'intègre aisément dans les systèmes et processus d'exploitation existants. Si quelqu'un appelle p. ex. le call center pour déclarer un sinistre, l'agent voit apparaît un script d'entretien adapté à l'écran. Dans le cas d'un dommage insignifiant, la cliente qui appelle est ravie qu'un versement immédiat lui soit promis directement au téléphone. En revanche, lorsqu'un appel est quelque peu suspect, l'agent reçoit en temps réel des questions lui permettant de demander les informations qui lui manquent. Les réponses permettent alors de prédire avec plus de précision s'il s'agit ou non d'une tentative d'escroquerie.

Etant donné les avantages évidents de PredictiveClaims, de plus en plus de compagnies d'assurance au niveau européen misent sur cette solution issue de la famille Predictive Analytics de SPSS.

Optimisation du marketing avec SPSS

Un marketing plus percutant

Optimisation du marketing

Contrôler la qualité

Sondages en ligne

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

Traditionnellement, SPSS propose un large éventail de logiciels, qui conviennent parfaitement aux tâches de marketing. C'est ainsi que de nombreuses sociétés de renom emploient des solutions SPSS pour des tâches telles que: la segmentation des groupes-cibles

- la segmentation des groupes-cibles
- l'acquisition et la conservation des clients
- la gestion de la valeur économique du client
- la vente croisée et la vente incitative
- l'optimisation des campagnes

Le choix des solutions SPSS est motivé principalement par leur facilité d'utilisation qui ne requiert pas des connaissances en statistique ou programmation. La collaboration optimale avec les autres programmes et systèmes constitue également un atout majeur.

Exemple: Segmentation des groupes-cibles

Le choix des bons segments pour les activités de marketing est à la base de leur succès. Cela s'effectue souvent d'après l' "expérience" des spécialistes du marketing qui définissent les segments sur la base de critères socio-démographiques et de groupes-cibles semblables.

Les outils statistiques ou le Data Mining permettent toutefois de définir les groupes-cibles en s'appuyant sur les actions de marketing précédentes, d'où une plus grande précision et des chances de succès plus importantes. Il est possible alors d'intégrer plusieurs sources des données, qu'il s'agisse de tableurs, de bases de données, de fichiers texte, de données Web ou de résultats de sondage.

Les outils SPSS peuvent vous être utiles dans les tâches suivantes:

- Grâce aux procédures statistiques de SPSS, vous pouvez déterminer p. ex. où se situent vos produits, services et marques sur le marché et quelle est l'importance de certaines fonctions de produits pour les clients.
- Le Data Mining permet de générer des modèles qui prédisent le comportement probable de vos clients. Ainsi, vous pouvez prendre p. ex. des mesures à temps afin d'améliorer la satisfaction des clients et d'empêcher leur départ à la concurrence

Exemple: Optimisation des campagnes

Les campagnes de marketing direct doivent aborder les personnes intéressées avec un maximum de précision et éviter dans tous les cas les doubles emplois. Lorsque votre société lance plusieurs campagnes de marketing à des intervalles rapprochés, il vous semble de plus en plus difficile d'optimiser chaque campagne.

■ Avec Predictive Analytics de SPSS, vous bénéficiez d'une solution automatisée permettant une optimisation individuelle de vos activités de marketing. Vous êtes soutenus tout au long du processus – depuis la sélection des groupes-cibles et l'exécution d'activités de campagne via un canal jusqu'à une optimisation globale des campagnes parallèles ou rapprochées.

La devise est la suivante: la bonne offre pour la bonne personne au bon moment et via le bon canal.

Grâce à son architecture ouverte, la solution de SPSS peut être intégrée de façon rapide et rentable dans des systèmes existants et fournit rapidement un rendement du capital investi (RCI) satisfaisant. En règle générale, on constate des résultats dès la première année: d'après Nucleus Research, en moyenne 94% de tous les clients SPSS obtiennent un RCI positif en l'espace de seulement 10,7 mois!

Clementine n'est pas seulement connu pour le Data Mining

Contrôler la qualité des données

Optimisation du marketing

Contrôler la qualité

Sondages en ligne

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

La qualité des données est une condition essentielle lorsque l'on tente de tirer des leçons à partir de données ou d'utiliser des données pour des modèles. Clementine convient de façon remarquable à la modélisation – mais pas seulement. Son jeu d'outils global, conçu pour les transformations des données, permet une utilisation beaucoup plus vaste.

Exemple: une société XY dispose depuis un certain temps d'un entrepôt de données, qui sert de base aux modélisations. A présent, l'entrepôt doit être remplacé par un nouvel entrepôt et un outil ETL doit permettre le recomptage des données existantes et la création de nouveaux champs. Comment s'assurer toutefois que les données se trouvant dans le nouvel entrepôt correspondent à celles de l'ancien, en particulier lorsqu'il est question de plusieurs centaines de champs?

Un flux Clementine permet de résoudre aisément ce problème. A la condition toutefois que les champs identiques soient disponibles aussi bien dans l'ancien entrepôt que dans le nouveau pendant une période de référence.

Ces deux sources de données sont désormais combinées par Clementine. Des mesures statistiques sont ensuite calculées par tous les champs, aussi bien pour



la nouvelle source de données que pour l'ancienne, comme p. ex. la moyenne, le minimum, le maximum et l'écart-type. Ces résultats sont alors transposés et les différences sont calculées dans l'absolu et en pourcentages. Il est possible ainsi de trier le résultat au moyen des écarts et de le sortir finalement au format Excel. Tout cela se déroule dans un flux Clementine unique en l'espace de quelques minutes, et ce avec plusieurs centaines de milliers de cas!

L'exécution dans Clementine permettrait donc d'économiser le travail de plusieurs jours, voire de plusieurs semaines.

Clementine dispose d'un arsenal complet pour les transformations de données, qui est également très simple à utiliser. Un processus Clementine défini une seule fois peut être répliqué à volonté et aisément.

Visitez www.enquetes-en-ligne.ch!

Optimisation du marketing

Contrôler la qualité

Sondages en ligne

www.enquetes-en-ligne.ch

Des sondages en ligne simplifiés



Vous nous faites part des questions que vous voulez poser. Nous réalisons un sondage à partir de ces questions.

Nous

- transférons votre questionnaire sous forme électronique
- élaborons différentes versions du questionnaire pour différents groupes d'utilisateurs
- traduisons le questionnaire dans d'autres langues
- envoyons des e-mails individuels avec des mots de passe individuels aux personnes à interroger
- envoyons des e-mails de rappel aux personnes à interroger qui n'ont pas encore rempli le questionnaire
- vous fournissons les données à tout moment pendant ou après le sondage
- exploitons les données du sondage et vous fournissons les résultats sous la forme de tableau ou de graphique

Une sélection des sociétés ayant réalisé leurs sondages en ligne en collaboration avec notre société.

Visitez www.enquetes-en-ligne.ch pour lancer le diaporama.

Fonctionnalité PDF pour mrInterview

Dans certains cas, l'utilisateur aimerait pouvoir appeler les données qu'il a saisies via Internet: la secrétaire au service des constructions aimerait p. ex. appeler et imprimer les données collectées à partir des demandes de permis de construire, ou bien le médecin responsable d'un service hospitalier aimerait contrôler les données des patients qui ont été saisies dans le cadre de l'étude sur l'infarctus du myocarde.

Ce souhait fréquemment exprimé est désormais réalisable grâce à SPSS (Suisse) SA. Toutes les données saisies dans mrInterview peuvent être appelées à tout moment par l'utilisateur au format PDF. Nous programmons séparément la fonctionnalité correspondante, de même que la mise en page des documents PDF, avec votre concours.

Vous pouvez également tester cette fonctionnalité dans l'environnement test du registre suisse de l'infarctus du myocarde AMIS Plus. Pour consulter les données saisies, il vous suffit de cliquer sur le symbole PDF. La mise en page dans cet exemple est très simple, mais peut être perfectionnée à volonté.

Entrer **test** pour ID et mot de passe utilisateur

<http://test.amis-plus.ch/SurveyManager/Forward.do?target=surveys>

SPSS .NET Integration Plugin

Le nouveau «SPSS .NET Integration Plugin», qui vient d'être mis en service, fournit à SPSS une interface de programmation (API) permettant aux concepteurs .NET d'intégrer les fonctionnalités de SPSS dans leurs propres applications. Peu importe que les concepteurs programment avec C#, VB.NET ou un autre langage .NET. Cette API permet d'exploiter toutes les possibilités mises à disposition par SPSS.

Le "SPSS .NET Integration Plugin" est disponible gratuitement et peut être utilisé conformément aux dispositions de la "SPSS Freeware License".

www.spss.com/devcentral



GISELA BODDENBERG
MANAGING PARTNER

D'une société à deux personnes aux treize experts: les 10 ans de SPSS Suisse

Ou: de la disquette de 5 1/4 à la solution globale de logiciel et de service permettant de gérer le feed-back des entreprises.

L'agence fondée il y a dix ans par deux personnes en vue de vendre des logiciels n'a cessé d'évoluer pour devenir finalement une entreprise de service dont le noyau se compose aujourd'hui de 13 personnes et qui propose de multiples solutions dans le domaine de la collecte et de l'analyse de données.

Il y a 10 ans, les questions de support concernaient souvent des incompatibilités de matériel qui, heureusement, sont résolues (en grande partie) aujourd'hui. Un problème caractéristique était par exemple le suivant: une version déterminée de SPSS ne pouvait être installée que si un pilote d'imprimante déterminé n'était pas installé... Les problèmes actuels sont généralement beaucoup plus complexes et souvent plus intéressants.

Cela vient également du fait que la société SPSS Inc. a largement développé et réorienté son éventail d'offres. SPSS, le fournisseur de statistiques classiques pour le domaine de la recherche, est devenu une entreprise mondiale, qui met également diverses solutions et différents services pour l'analyse, la collecte et la gestion des données à disposition d'utilisateurs professionnels. Non seulement l'éventail de produits et de solutions a augmenté, mais les secteurs utilisant nos offres et les problèmes résolus à l'aide de notre technologie se sont multipliés.

SPSS (Suisse) SA a donc connu une évolution intéressante. Les fonctions avancées ont permis de mettre véritablement en valeur le potentiel des collaborateurs et les ont de nouveau incités à introduire et proposer des innovations.

En outre, un autre potentiel intéressant s'est présenté étant donné les particularités des clients suisses. Aussi bien dans le contexte européen que dans le contexte mondial, ceux-ci faisaient partie et font encore partie des «early adaptors» exigeants, qui acceptent volontiers les nouveautés et les réclament également.

Le marché suisse présente une autre particularité concernant le développement et l'offre qualifiée: il a parfaitement la mémoire de la qualité.

Dans divers processus interactifs- avant tout avec sa clientèle - SPSS Suisse est donc devenue une entreprise dont les treize experts évoluent désormais sur le marché avec beaucoup d'envie et de bonne humeur, ainsi qu'avec un enthousiasme et une conviction authentiques.

Nous nous réjouissons à l'avance de vivre une autre décennie passionnante. P.S.: participez à notre sondage de satisfaction afin que nous puissions savoir si vous partagez notre enthousiasme!

Mot de passe individuel



SPSS International a renouvelé l'accès en ligne au support technique et offre désormais à ses clients un accès élargi à la base de connaissances de support. Il est donc possible de rechercher précisément des solutions en cas de problèmes, ainsi que de télécharger des patches. Cela vaut en particulier pour les clients ayant recours à la maintenance et aux licences de location pour les produits mr et Clementine. Pour ces outils, seul un login personnel permet d'accéder à la base de données de support et aux patches. Demandez-nous votre login et votre mot de passe personnels, puis connectez-vous sur <http://support.spss.com>. Bien entendu, nous continuerons de rester à votre entière disposition si vous avez besoin de renseignements en ce qui concerne le support. Pour obtenir de l'aide concernant SPSS, le login reste possible avec Guest/Guest.



Lettre d'information électronique

Sur notre page d'accueil, vous avez la possibilité de vous abonner à notre lettre d'information électronique: l'E-Letter. Sur la page d'accueil de SPSS.CH, cliquez sur **Abonnez-vous à E-Letter** et remplissez le formulaire (votre e-mail suffit) pour recevoir chaque mois les informations SPSS en versions courte et texte. En quelques phrases, nous vous informons de toutes les nouveautés: événements, patches, logiciels ou remises. Inscrivez-vous dès aujourd'hui!



Bourse de travail SPSS

Nous avons intégré à notre page d'accueil une bourse de travail. Les personnes ayant fait l'expérience de SPSS ou d'autres outils proposés par notre société peuvent ici publier une courte annonce gratuitement.

De la même manière, les entreprises peuvent profiter de ce pool: si vous recherchez des candidats pour un poste à pourvoir, nécessitant des connaissances concernant SPSS ou le Data Mining etc., vous pouvez vous aussi publier votre annonce dans la bourse de travail. Vous pourrez ainsi trouver gratuitement un emploi ou un collaborateur: Sur la page d'accueil de SPSS.CH, cliquez sur **Bourse de travail SPSS** et remplissez le formulaire. Le texte correspondant est ensuite publié sur notre site.



www.spss.ch/academic/fr

Dans ce contexte, visitez notre site Web spécialisé, disponible depuis notre page d'accueil: www.spss.ch/academic/fr affiche nos offres et supports actuels à l'attention (notamment) des enseignants et des étudiants des universités et des hautes écoles spécialisées.

- Le SPSS GradPack, notre offre exclusive pour les étudiants
- Les supports pédagogiques pour les enseignants
- Nos formations standard, à un tarif préférentiel
- Nos manuels SPSS gratuits (fichiers PDF)
- Les livres blancs à télécharger

info: www.spss.ch