

OUTILS DE DEFINITION DES INFORMATIONS UTILES
CONSTITUTION d'une BASE DE DONNEES (datawarehouse)
EXPLOITATION des INFORMATIONS (datamining)

Business to Consumer

Sur le client

Nom
Prénom
Titre
Type de client : prospect, client
Date de naissance
Sexe
Situation familiale
Enfant
Statut d'habitation : locataire, accédant à la propriété, propriétaire
Type d'habitat
Adresse
Ville
Code postal
Téléphone, fax, e-mail
Profession : Codification Insee ou texte libre
Code segmentation
Employeur
Coordonnées professionnelles
Niveau de revenus
Ancienneté de relation

Sur les achats

Produits achetés
Date des achats : mois, années
Retours
Lieu d'achat
Remises et ristournes
Scores d'appétence aux offres
Mode de paiement
Impayés
Recouvrement
Mode de livraison : normal, rapide
Premier achat (type, date, remise)

Sur les produits

Nomenclature : gamme, famille, rayon, sous-rayon

Evènement descriptif du produit : poids, couleur, taille

Produits les plus associés

Produits concurrents

Fournisseurs

prix

Coûts associés (emballage plus cher car volumineux)

Sur les contacts entrants

Type de contact : information, réclamation

Mode de contact : téléphone, call center, Web, coupon

Résultat du contact : ventes, qualification du fichier

Heure de contacts : pour les médias électroniques

Sur les contacts sortants

Type de campagne : mailing, téléphone, coupon

Produits ou services proposés

Compte rendu d'activité du vendeur

Médias

Sur la rentabilité

Profit brut sur les x derniers mois

Investissement marketing sur les x derniers mois

Score de durée de vie ou de rétention

Externes

Données géographiques : taille et type de commune ou d'îlot

Distance au point de vente

Présence de points de vente concurrents

Données sur les produits concurrents

Données de mégabases ou de panels

Etudes de satisfaction

En Business to Business

Sur l'entreprise

Nom de l'entreprise

Secteur d'activité code NAF

Type d'entreprise

Date de création

Taille de l'entreprise : nombre de salariés par catégorie, chiffre d'affaires, nombre de points

Chiffre d'affaires et résultat

Conditions tarifaires

Mode de paiement

Banque

Régularité des paiements

Cotation banque de France

Coordonnées professionnelles

Sur les interlocuteurs

Nom du contact

Prénom

Titre

Domaine de responsabilité

Budget annuel

Niveau de délégation ou d'engagement

Sur les contacts sortants

Date de dernière visite du VRP

Statut des propositions : en cours d'acceptation, probablement refusée...

Dénouement des propositions : réussite ou échec

Type de contact

Données financières

Bilan

Incidents identifiés
