

NESTLÉ – VOC Voice Of Consumer

MTI Management

Solutions Business Intelligence

Nestlé a confié l'outsourcing de son système qui permet d'analyser et de tirer profit des observations des consommateurs du monde entier à Thales et MTI Management. Un projet stratégique pour le géant Suisse de l'agro-alimentaire.

“Citation ...”



Après un appel d'offre publique international suivi d'une étape de "Proof of concept" Nestlé a choisi de confier la réalisation du projet Voice Of Consumer à Thales Suisse SA Services ainsi qu'à sa filiale MTI Management spécialisée dans le domaine de la Business Intelligence.

Un projet d'envergure

Nestlé, toujours soucieuse de son image auprès de ses consommateurs concernant la qualité de ses produits souhaitait mettre en place un nouvel outil de reporting et d'analyses qualitatifs et quantitatifs reposant sur les millions d'informations recueillies par les services consommateurs du groupe agro-alimentaire dans ses trois zones d'implantation : Europe, Amérique, Asie-Océanie.

La plateforme de travail multilingue prévoyait d'être déployée sur 20 marchés (3'000 utilisateurs). Le calendrier maîté, prévoyait la mise à disposition de la solution pour 9 marchés européens au terme du premier semestre 2006 ainsi que l'impémentation de 11 autres pays dans le courant 2007.

“Citation courte en rapport au projet”

VOC Intelligent Tool

L'expertise de MTI Management ne s'est pas limitée au reporting réccurent et ad hoc, mais s'est concrètement appliquée à mettre en place un outil qui permette d'accroître le potentiel de réactivité de la stratégie marketing selon l'évolution des goûts et des attentes des acheteurs de ses produits sur ses différents marchés.

Phase II en cours d'élaboration

Dans la deuxième phase en cours d'élaboration portant sur l'ajout de données complémentaires, Nestlé a confirmé son choix et ses attentes en attribuant la nouvelle phase et la maîtrise d'ouvrage à Thales et MTI Management.

Pascale Lacroix – Responsable SGDU, Nestlé

Secteur :

- Services aux consommateurs
- Qualité
- Marketing

Pays :

- Gestion centralisée à Vevey, Suisse
- Déploiement des marchés internationaux

Plateformes :

- Cognos 8
- MS SQL Server 2005
- MS .Net

Utilisateurs :

- 20 marchés internationaux
- 2 Responsables par marchés
- Jusqu'à 300 utilisateurs par marché
- Multilingue : Eng, Fra, Esp, Por

Risques :

- Projet au forfait

Avantages :

- Partage interne des feedback client
- Valeur ajoutée – analyses avancées
- Développement d'une vraie relation clientèle
- Vues multi-dimensionnelles
- Promotion de compétences

Pilotage du projet

Le projet a été piloté conjointement par Thales et MTI Management qui ont pris en charge :

- Le hosting des serveurs
- La sécurité
- La récupération des données marchés
- La modélisation du Datawarehouse
- L'importation des données des marchés
- Le reporting Cognos (rapports ad hoc et réccurents)
- La formation à l'utilisation de VOC
- Le transfert de compétences
- L'accompagnement aux changements

Business Intelligence

MTI Management SA
2-4 Rue du Lièvre
Case postale 379
1211 Genève 4

+41 22 343 80 71
www.mti-int.ch
mti@mti-int.ch