

AIR MILES

L'avantage « déloyal » d'AIR MILES – L'intelligence artificielle associée au meilleur ensemble de données sur la vente au détail au Canada

La croissance rapide de la technologie et de la transformation numérique qui permet aux organisations d'interagir plus facilement avec leurs clients s'est accélérée en raison de la pandémie. Et, dans le cadre de cette évolution rapide de l'univers de la consommation, les organisations se rendent compte du véritable pouvoir des données et des informations.

Cependant, la plupart des marques ont du mal à obtenir une vision globale de leurs clients afin de comprendre clairement comment créer des expériences marquantes pour eux. Bien que des données et des informations sur le comportement des clients et leurs habitudes d'achat soient disponibles, il peut s'avérer difficile de les rassembler dans un profil complet qui soit exploitable et crée une valeur commerciale supplémentaire. Cela dit, les capacités technologiques ne sont que la première étape de l'établissement de relations solides avec les clients : les algorithmes, bien que largement disponibles, doivent être utilisés de pair avec des données de qualité pour offrir des expériences personnalisées de premier ordre.

COMBINER DES DONNÉES ET DES CAPACITÉS D'IA INÉGALÉES POUR ACCROÎTRE LA RENTABILITÉ DES PARTENAIRES

AIR MILES est l'une des rares entreprises au Canada à pouvoir établir des liens clairs entre les données et le comportement des consommateurs. En tirant parti de l'intelligence artificielle (IA), de l'apprentissage automatique (AA) et d'autres capacités innovantes, nous analysons les informations de près de 11 millions d'adhérents AIR MILES à travers 30 000 dimensions de données afin d'offrir une expérience d'achat supérieure à ces consommateurs, tout en identifiant des opportunités de vente et de marketing accrues pour les partenaires de la coalition AIR MILES.

Cette combinaison de données et de technologie, inégalée dans le secteur du commerce de détail au Canada, nous permet de transformer les données en valeur pour nos partenaires en fournissant des résultats marketing améliorés et des résultats exploitables qui peuvent être utilisés pour influencer sur les décisions commerciales. Alors que de nombreuses organisations en sont aux premiers stades de l'élaboration de leurs actifs et de leurs capacités en matière de données, AIR MILES le fait depuis des décennies. Nos données supérieures, nos informations et notre expérience approfondies comblent les lacunes des partenaires, leur permettant de se concentrer sur leur activité principale et, en fin de compte, de soutenir la croissance de l'organisation.

Chaque client a des besoins et des désirs différents, et le programme de fidélisation et de marketing d'une organisation doit en tenir compte. Nos outils permettent aux partenaires de créer des expériences personnalisées pour leurs clients sur la base de nos données de classe mondiale.

LA PUISSANCE DE L'APPRENTISSAGE PAR RENFORCEMENT

AIR MILES est essentiellement une entreprise de données qui cherche continuellement de nouvelles façons de tirer parti de ses connaissances et de les transmettre aux partenaires dans un format clair et compréhensible, tout en assurant une expérience supérieure à nos adhérents.

Nous avons réalisé des investissements importants dans l'apprentissage par renforcement et l'apprentissage profond et, à la mi-2019, nous avons lancé notre plateforme SMOKEY. SMOKEY est une plateforme de personnalisation du

marketing individualisé visant à optimiser le retour sur investissement des campagnes - elle permet de recommander des offres personnalisées à grande échelle en utilisant l'apprentissage par renforcement pour déterminer la meilleure offre à envoyer à un adhérent au bon moment. Récemment, nous avons travaillé avec une grande institution financière canadienne pour soutenir son objectif d'augmenter les ventes en ligne grâce à notre plateforme SMOKEY. La mise en œuvre du produit a été une grande réussite et a permis d'augmenter les ventes, se révélant plus rentable qu'une campagne habituelle du partenaire.

Nous favorisons également les économies d'échelle et l'efficacité en rationalisant l'accès aux enseignements pour nos partenaires grâce à notre nouvelle plateforme numérique client, Panorama. Grâce à une sécurité, une vitesse et une utilité de premier ordre, la plateforme offre aux partenaires un accès immédiat à des rapports, des tableaux de bord et des aperçus sur une variété de produits AIR MILES, le tout en un seul endroit, à partir de n'importe quel appareil et en temps réel.



Sean O'Brien

ÉLIMINER LES OBSTACLES POUR DÉVELOPPER UNE APPRÉCIATION DE LA MARQUE

Collaborant avec des organisations de toutes tailles et de tous secteurs, nous nous sommes concentrés sur de nombreux objectifs différents. Cependant, ce que nos partenaires expriment le plus souvent, c'est le besoin d'améliorer l'expérience d'achat et de comprendre comment communiquer au mieux avec leurs clients. Alors que le boom technologique a réduit les coûts et augmenté l'accès à l'IA, à l'AA et à d'autres capacités évoluées, peu d'organisations disposent des données ou de l'expertise nécessaires pour offrir efficacement une expérience client supérieure et personnalisée.

AIR MILES tire parti de cette combinaison d'outils pour rapprocher ses partenaires et ses adhérents afin de créer une affinité avec la marque. Nous aidons à créer des expériences d'achat simplifiées en comprenant ce qui intéresse les adhérents et en créant des opportunités de marketing qui correspondent à leur style de vie et à leurs habitudes d'achat. Notre solide ensemble de données nous permet de travailler avec nos partenaires pour identifier ces opportunités et continuer à développer l'affinité avec leur marque.

Nous travaillons avec des organisations de tailles et de capacités diverses pour les aider là où elles ont le plus besoin de nous. Certaines organisations s'adressent à AIR MILES pour obtenir des outils leur permettant d'élargir leurs capacités internes en science des données et d'analyser efficacement les données qu'elles possèdent, tandis que d'autres se concentrent sur les capacités personnalisées et se tournent vers nous pour agir comme leur équipe interne chargée de diriger toutes les campagnes de marketing. Quels que soient les besoins de nos partenaires, notre rôle est de tirer parti de nos capacités et de nos données pour aider nos partenaires autant que possible, et d'exploiter nos renseignements pour les aider à atteindre leurs objectifs commerciaux.

QUEL AVENIR POUR AIR MILES?

Notre objectif chez AIR MILES demeure le même : soutenir les objectifs commerciaux de nos partenaires en offrant à nos adhérents des expériences pertinentes, opportunes et engageantes. À court et à long terme, nous poursuivrons notre engagement à rendre opérationnelle la meilleure IA de sa catégorie et à nous appuyer sur notre solide ensemble de données, tout en portant un regard critique sur l'expérience de l'adhérent afin d'accroître la rentabilité et la valeur à long terme pour nos partenaires. **CR**