

# Témoignage : utilisation de C-Radar pour accroître les revenus de l'activité colis de bpost, la poste Belge

## bpost : 1er employeur de Belgique

Chiffre d'affaires : 2,4 mds €  
Principalement en B2B  
Résultat net : 300 M€ en 2014



## La problématique

Comme de nombreux opérateurs historiques de l'activité postale en Europe, la société bpost, toujours **leader sur le marché belge** est confronté à la baisse structurelle de l'activité postale : pour faire face à ce problème, l'entreprise est à **la recherche de relais de croissance**. Sous l'impulsion de la croissance structurelle de l'activité e-Commerce, bpost a **identifié un potentiel d'activité important** qu'elle souhaiterait développer. Toutefois les méthodes traditionnelles ne sont pas adaptées pour identifier et démarcher les entreprises clientes des solutions de colis. **Quels sont les challenges spécifiques de l'activité colis ?**

## L'activité colis est en croissance mais bpost est confronté à de nombreux challenges :

- les e-Commerçants représentent une part importante de ce marché mais c'est un secteur où il y a un **fort turn-over des sociétés**
- pour le reste du marché B2B, il est très **difficile d'identifier les entreprises qui ont un potentiel colis suffisant** pour justifier une approche directe
- **seules 16,4 %** des entreprises belges déposent leurs comptes
- Les codes NACE (NAF en France) sont ambigus, voire erronés : il est difficile de s'y fier pour un ciblage optimal.



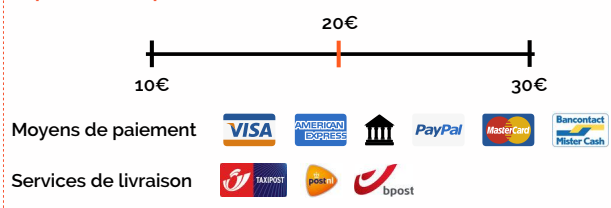
## LA SOLUTION

### Le ciblage grâce au big data avec C-Radar

bpost a souhaité utiliser les **techniques du big data** pour acquérir une connaissance nouvelle sur les entreprises, identifier de nouveaux prospects intéressants, mieux scorer les prospects existants et les allouer au bon canal de vente.



### Répartition des prix



### Détail d'une fiche entreprise disponible dans C-Radar

C-Radar est capable de détecter les sites e-Commerce avec le prix moyen des produits vendus. Surtout C-Radar identifie les services de livraison utilisés et notamment les entreprises qui n'utilisent pas bpost.

« Après avoir consulté 4 sociétés, bpost a retenu Data Publica avec sa solution C-Radar du fait de son approche basée sur leur produit existant en constante évolution, sa capacité à s'adapter à la spécificité linguistique de la Belgique, et du fait de son engagement à co-crée une solution adaptée aux besoins et à la taille de bpost. Le projet donne de très bons résultats et sera étendu à d'autres services. »



**Sébastien Dreossi**,  
Customer intelligence and  
business analytics senior  
expert at bpost

## Les résultats obtenus sont particulièrement significatifs

Les équipes commerciales ont fait remonter les informations suivantes :

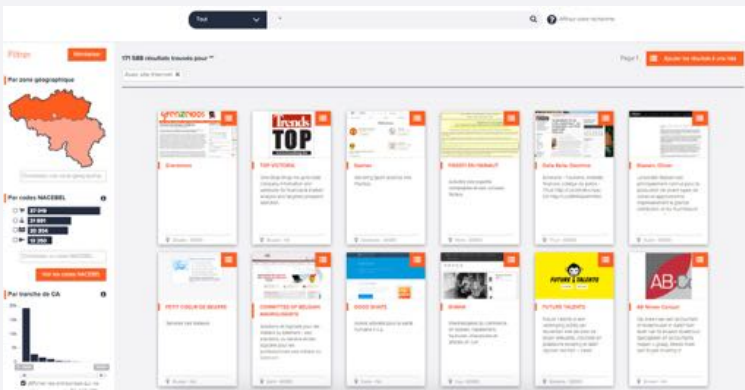
- **Multiplication par 2** de l'efficacité de la prospection
- **Augmentation de plus de 10 %** de la base de prospects qualifiés



En outre, ce travail a permis de réaliser une **segmentation précise du marché belge** :

- un rattachement de chaque prospect à un segment, la proposition de clients et prospects similaires
- découpage très précis sur secteur de l'e-Commerce
- détection d'intentions/signaux business "déclencheur" de campagnes récurrentes
- au-delà de tactiques d'acquisition, bpost a la capacité de mettre en place certaines actions de cross-selling, grâce à la finesse des informations capturées
- enfin en intégrant des données bpost dans les analyses permettant de calculer la part de marché et le volume par segment...

Enfin le travail d'analyse des données a permis de créer un modèle prédisant le volume colis des prospects.



L'interface de recherche C-Radar pour la Belgique affichant plus de 1.6M fiches d'entreprises

**C-Radar est ainsi une solution adaptée aux nouveaux problèmes marketing et commerciaux : le ciblage précis dans un environnement mouvant et fluctuant.**

Le projet C-Radar développé pour bpost est :

- basé sur des fonctionnalités existantes,
- personnalisable et démontrable tout au long du projet

### Segmentation du corpus eCommerce bpack market

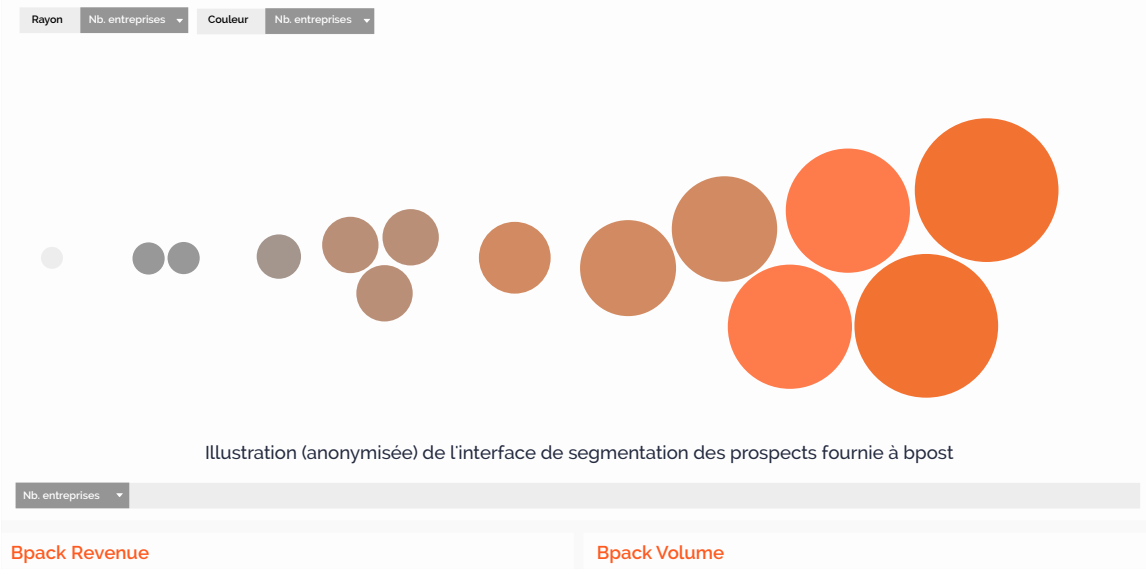


Illustration (anonymisée) de l'interface de segmentation des prospects fournie à bpost

#### Corpus eCommerce bpack market

- Nb. entreprises
- Chiffre d'affaires
- Effectif
- Bpack Contract Revenue
- Bpack Contract Volume
- B2B share
- Customer share

#### Mots clés



#### Entreprises

- Entreprise 1
- Entreprise 2
- Entreprise 3
- Entreprise 4
- Entreprise 5

**C-Radar dispose des meilleurs outils permettant aux services marketing de bpost d'acquérir une connaissance nouvelle du marché :**

- Grâce aux données du web, des réseaux sociaux, de l'open data
- En utilisant les techniques du big data (scoring/prédictif, machine learning)

**Une souplesse d'intégration dans les processus existants :**

- Intégration dans le CRM de l'entreprise
- Mise à disposition d'une interface puissante et ergonomique pour les différentes catégories d'utilisateurs (marketing, télé acteurs, commerciaux)

« Nous sommes vraiment satisfaits de cette collaboration et nous avons été marqués par l'écoute et la réactivité des équipes. Nous allons travailler à la généralisation du processus en cours à d'autres directions de l'entreprise. »



**Sébastien Dreossi,**  
Customer intelligence and business analytics senior expert at bpost