



## » Profiling Appelant

Sommaire

- > **Présentation générale** : L'essentiel - Bénéfices - Fonctionnalités - Tarification
- > **Présentation technique** : Caractéristiques techniques - Pré-requis

### Profiling Appelant

1. **Une prestation marketing inédite**
2. **Un service clé en main**
3. **Des fichiers fiables et sûrs**

#### L'essentiel

**Profiling Appelant est un outil de pilotage marketing proposé en complément des Numéros Accueil® et Audiotel®. Il permet de mieux cerner le comportement des clients qui appellent votre entreprise. Deux modules sont disponibles : Marketing Direct et Géomarketing.**

Profiling Appelant est un service inédit et clé en main qui vous permet de conduire des opérations ciblées de marketing et communication, et d'optimiser leur coût.

Les principaux atouts de l'offre sont :

- **Une prestation marketing inédite**  
Profiling Appelant est la seule prestation du marché qui vous permet à la fois d'analyser les appels que vous recevez et d'en exploiter les données marketing (adresse type d'habitat, tranches de revenus et d'âge, etc.). Vous affinez en conséquence le ciblage de vos zones de chalandise et vos messages de communication.
- **Un service clé en main**  
Le Groupe France Télécom réalise l'intégralité de l'extraction et de la restitution des données. Vous êtes ainsi déchargé de toute action de coordination entre plusieurs intervenants (ressources de télécommunications internes, agence de marketing, etc.). Cette prestation ne nécessite aucun équipement spécifique au sein de votre entreprise.
- **Des fichiers fiables et sûrs**  
Les fichiers restitués bénéficient de la mise à jour quotidienne de l'annuaire France Télécom et sont expurgés des listes d'opposition (Liste Rouge, Liste Orange, Liste Chamois). L'enrichissement des bases de données est réalisé en collaboration avec notre filiale Wanadoo Data.
- **Des tarifs clairs et compétitifs**  
Sans coût caché, les tarifs incluent l'intégralité de la prestation (extraction, restitution, transmission des fichiers). Seul le contact enrichi est facturé.
- **Des délais de livraison courts**  
Les délais de livraison sont de 10 jours au maximum.

#### Bénéfices

**Profiling Appelant vous permet de mieux connaître les personnes qui vous appellent et d'optimiser vos opérations de marketing et de communication.**

Les bénéfices de l'offre Profiling Appelant sont :

##### Optimisation du Numéro Accueil® et/ou Audiotel® de l'entreprise

- Identifier les clients et prospects appelants et mieux cibler vos campagnes de marketing direct  
Marketing Direct vous donne accès à des données de trafic (classement selon la durée de conversation, nombre d'appel cumulé pour chaque appelant, etc.) et vous disposez des coordonnées des appelants en format publipostage (nom ou dénomination, adresse complète, à un format adapté aux envois par la Poste). Vous ajustez en conséquence vos opérations de marketing et communication, grâce à un meilleur ciblage et disposez d'outils de mesure d'impacts de vos campagnes.

## Taux d'atteinte optimal du client ou prospect

- Disposer de fichiers fiables  
Profiling Appelant (modules Marketing Direct et Géomarketing) fait appel à la base annuaire France Télécom qui est mise à jour quotidiennement, notamment sur les listes d'opposition (Liste Rouge, Liste Orange, Liste Chamois, etc.).

## Amélioration de votre segmentation clients

- Améliorer la connaissance des comportements de consommation  
Géomarketing permet une connaissance collective des appelants. Le rapport contient une étude sur les profils socio-démographiques et socio-économiques des appelants (tranches d'âge et revenu, taille de l'agglomération, type d'habitat, etc.), complétée par des données trafic (classement selon la durée de conversation, nombre d'appels cumulés, etc.).

## Segmentation affinée des campagnes de marketing direct

- Améliorer les campagnes de marketing et de communication  
Marketing Direct vous permet d'affiner le ciblage de vos actions, grâce à des données telles que le nom, l'adresse et la fréquence d'appels, etc.

## Optimisation de votre stratégie de distribution et de commercialisation

- Conforter le ciblage de vos zones de chalandises  
Géomarketing restitue une carte de France des appelants et permet de mieux cibler vos zones de chalandises.

## Fidélisation et développement du parc de vos clients

- Enrichir la base de données clients existante  
Marketing Direct vous permet de détecter de nouveaux clients et de consolider les liens avec vos clients existants, par exemple en identifiant les personnes qui vous appellent suite à une campagne de communication ou ceux qui vous joignent de manière récurrente.

## Fonctionnalités

**Profiling Appelant permet de mieux connaître les personnes qui vous appellent sur votre Numéro Accueil® ou Audiotel®. Vous déterminez les profils individuels ou collectifs de vos appelants grâce respectivement aux modules Marketing Direct et Géomarketing.**

Les fonctionnalités de Profiling Appelant sont :

- **Analyse des appels**  
Avec les modules Marketing Direct et Géomarketing, vous disposez sur une période donnée et pour un ou plusieurs numéros désignés, d'informations détaillées sur le trafic et les personnes qui vous appellent.  
Profiling Appelant permet une étude sur une période déjà écoulée (historique possible jusqu'à 12 mois en arrière).
- **Connaissance individuelle des appelants**  
**Marketing Direct** permet une connaissance individuelle des appelants. Le rapport contient un fichier des appelants en format publipostage (nom ou dénomination, adresse complète, dans un format adapté aux envois par la Poste) et des données trafic (classement selon la durée de conversation, nombre d'appels cumulés de conversation pour chaque appelant, etc.).  
**Marketing Direct est disponible, pour l'instant, uniquement sur les Numéros Accueil®.**
- **Connaissance collective des appelants**  
**Géomarketing** permet une connaissance collective des appelants. Le rapport contient une étude sur les profils socio-démographiques et socio-économiques des appelants (informations globales tels que tranches d'âge et de revenu, taille de l'agglomération, type d'habitat, etc.), complétée par des données trafic (classement selon la durée de conversation, nombre d'appels cumulés de conversation pour chaque appelant, etc.).

## Caractéristiques

**Profiling Appelant est une offre simple dont les caractéristiques sont liées aux domaines de l'extraction et du croisement de données.**

Les caractéristiques techniques sont :

- **Aucun équipement spécifique au sein de l'entreprise**  
Profiling Appelant ne requiert ni développement informatique, ni aménagement technique du PABX, ni investissement logiciel. Vous êtes déchargé de toute action de coordination entre plusieurs interlocuteurs (ressources de

télécommunications internes, conseil en marketing, etc.).

- **Extraction France Télécom**  
France Télécom extrait les numéros appelants, à partir du numéro d'accès et de la période d'observation concernée, que vous nous transmettez. France Télécom identifie les numéros mobiles, les numéros en provenance de l'international ou d'un opérateur tiers.
- **Extraction, croisement et enrichissement des bases de données par Wanadoo Data**  
Wanadoo Data extrait les numéros en liste d'opposition et les numéros professionnels (dans le cas du module Géomarketing). Wanadoo Data croise le reste du fichier avec différentes bases de données (France Télécom, INSEE, Direction Générale des Impôts, etc.).
- **Fichiers fiables mis à jour quotidiennement**  
La base annuaire France Télécom et les fichiers qui en sont extraits sont mis à jour quotidiennement.

## Pré-requis

**Profiling Appelant est disponible pour les entreprises équipées d'un Numéro Accueil® ou Audiotel®. Aucune installation technique spécifique n'est nécessaire.**

Profiling Appelant est disponible aux conditions suivantes :

- **Disponibilité géographique**  
Profiling Appelant est disponible sur le territoire national.  
Les appels en provenance des DOM sont pris en compte au même titre que ceux de la France métropolitaine. Les appels en provenance de l'étranger ou d'un mobile sont comptabilisés mais non enrichis.
- **Disponibilité commerciale**  
Le module Géomarketing est disponible pour les Numéros Accueil et Audiotel. Le module Marketing Direct est disponible, pour l'instant, uniquement pour les Numéros Accueil.  
Les numéros à étudier ainsi que la période souhaitée doivent être spécifiés.  
Les délais de livraison sont de 10 jours maximum, à compter de la réception des Conditions Particulières.
- **Disponibilité technique**  
Profiling Appelant ne requiert ni développement informatique, ni aménagement technique du PABX, ni investissement logiciel.

## Tarifification

### Structure Tarifaire

**La structure tarifaire est fonction du ou des modules choisis : Marketing Direct et/ou Géomarketing. La base de facturation est le rapport. Elle inclut la totalité de la prestation (extraction, restitution et transmission des fichiers).**

La structure tarifaire de l'offre se compose de :

#### Marketing Direct

- **Frais techniques de traitement**  
Ce sont des coûts fixes indépendants du nombre de contacts, enrichis ou non.
- **Prix au contact enrichi**  
Le prix au contact enrichi s'ajoute aux frais de traitement. Seuls les contacts enrichis sont facturés.  
Un devis estimatif maximum, de manière à évaluer le coût, vous est transmis par votre conseiller commercial.
- **Grille de dégressivité**  
En fonction du nombre de contacts enrichis, une remise peut vous être accordée.

#### Géomarketing

La facturation repose sur un forfait d'étude.

Document non contractuel. Les prix sont donnés à titre purement indicatif. Seuls les tarifs déterminés conformément aux contrats, conditions générales et conditions spécifiques propres à ces produits et/ou services sont opposables.

