

Accelerate Intelligence.
Du Big Data à la Big Value.



Big Data & Réseaux Sociaux

Comprendre et répondre à vos clients en temps réel

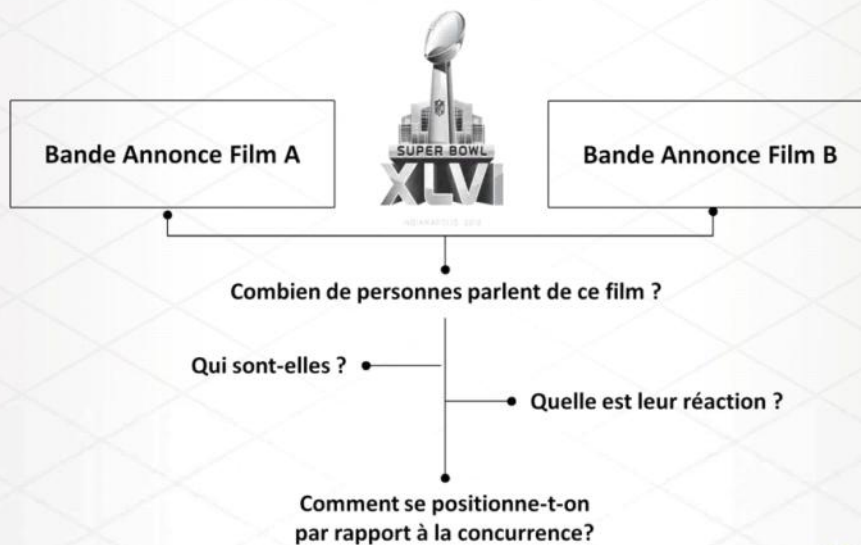
Olivier VERSCHEURE - IBM Research



Accelerate Intelligence.
Du Big Data à la Big Value.



Mesurer l'efficacité des campagnes publicitaires



Questions clés

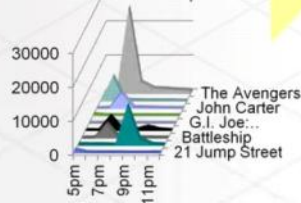
- Parle-t-on du film ?
- Quel type de population en parle ?
- Cela évolue-t-il ?
- Qu'ont-ils aimé ?

Démographie des clients par film



Analyse en temps réel du Buzz

Buzz pour toutes les bandes annonces du Super Bowl



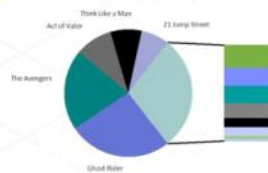
Données

- > 3 Mrd tweets
- 5.7M messages postés
- 3.5M messages pertinents
- 30M+ profils clients



Comparer les feedbacks par microsegments (ex : Cinéphiles Avides)

Buzz parmi les cinéphiles avides de Jan - Fév



Informations extraites

- Buzz, Sentiment, Intention
- Genre, Localisation, Profession
- Microsegmentation (ex : Cinéphile avide, ..)
- Des aspects spécifiques du film (ex : Musique, ...)



Comprendre les réactions sur les médias sociaux

Identifier les sentiments et l'intention d'aller voir le film

- ▶ Pour des éléments particuliers comme les acteurs, l'histoire, la bande son, les effets spéciaux

I must find that song that was on the tv spot for Brave. Can't wait for that movie !!



Categorie Buzz : Bande Annonce, Musique
Intention : Vrai
Sentiment: positif

- ▶ Résolution des ambiguïtés

RT @janedoe : It's brave of Michelle Williams to attend the Oscars because she's allergic to smiles. #Oscars

Associer des informations complémentaires aux profils

- ▶ Localisation, Genre, "Cinéphile avide", "Fan de bandes dessinées"

Kinda feel like going to movies tonight... Any recommendations? @USTheatre

I don't think anyone understands how much I like watching movies. My 3rd trip to the theatre in 3days.



Profils 360-degrés des consommateurs

Attributs Personnels

- **Identifiant** : nom, adresse, âge, genre, profession...
- **Intérêts** : sports, animaux, cuisine...
- **Statut** : marié, parent...



Profil 360
degrés
sur données
réseaux
sociaux

Intérêts sur des produits

- **Sentiment** sur les produits, services, campagnes...
- **Préférences personnelles** sur des produits, Historique d'achat sur les produits
- **Suggestions** sur les Produits & services

Événements familiaux

- Déménagement, arrivée d'un enfant, mariage, divorce, achat d'une maison...

Relations

- **Relation Personnelle** : famille, amis, colocataires...
- **Relation professionnelle** : collaborateurs, réseaux professionnels ...

Intention d'achat d'un produit

I need a new digital camera for my food pictures, any recommendations around 300?

What should I buy ?? A mini laptop with Windows 7 OR a Apple MacBook!??!

Géolocalisation

I'm at Starbucks Parque Tezontle <http://4sq.com/fMRC>

Événement familial

College : Off to Stanford for my MBA! Bbye chicago!

Looks like we'll be moving to New Orleans sooner than I thought.

Intention d'achat d'une maison

I'm thinking about buying a home in Buckingham Estates per a recommendation. Anyone have advice on that area? #atx #austinrealestate #austin

Acquisition et fidélisation de la clientèle

■ Applications

- ▶ Identifier les clients susceptibles de partir à la concurrence
 - Déclencheurs explicites comme la fermeture d'un compte en banque
 - Déclencheurs implicites comme un déménagement
- ▶ Acquérir de nouveaux clients en ciblant les consommateurs déçus par la concurrence
- ▶ Génération de leads pour des produits et services
 - Offres ciblées à partir des intentions d'achats et événements familiaux

■ Sources des données

- ▶ Réseaux sociaux
- ▶ Données d'entreprise : Clients et prospects

Comprendre les réactions sur les médias sociaux

- **Rétention de la clientèle**

marysmith
Started my Bank1 account. Plan within a few weeks to be Bank2-free!

marysmith
Oh, getting closer to being able to close Bank2 account. Few direct deposits to redirect, and once my new debit card arrives, we are DONE.



Fenêtre de temps pour que la banque prenne des mesures

- **Acquisition de nouveaux clients**

... so I am moving my \$ from @bank3 to a credit union. Recommendations in SF?

----- Prospect pour les banques de San Francisco

- **Génération de leads**

@jane_doe Congratulations! Baby Cherry has finally decided to come into the world! :D Well done!

----- Offre de carte de crédit pour des dépenses supplémentaires pour le bébé



Démo

Olivier VERSCHEURE - IBM Research

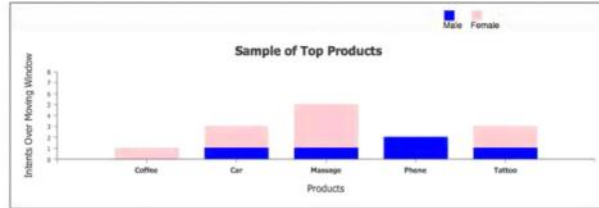


APPLICATION: **Lead Generation** Reputational Risk Disease Tracking

Lead Generation Real Time Dashboard

Actions: [Play](#) [Microsegmentation Information](#)

Name	Sources	Intent	Gender	Location	Interests	Tweet
Kia Dean	Twitter	Dress	Female	Baltimore		@Lara410 nothing much, bout to go to the mall to find kortney a dress for this banquet tomorrow.....my last minute eest! Lol
Mary	Twitter	New Car			Pets	@yell_gluck I need a new car, thinking I should ask Kurt for advice.
Anastasia Birch	Twitter	Phone	Female	Cincinnati		U can from the web @BSheL_Belle I wonder if I go in to sprint and say I want a new phone, will they put it on my bill???
Indi	Twitter, Facebook	Apartment	Female	Bangkok		Gotta find an apartment in Bangkok! Go out & party & party & apartment for :)
Aleksandra Bohta	Twitter	Haircut	Female	Los Angeles		My hair is in need of a haircut!
Jason Kobus	Twitter, Tumblr	Iphone	Male	Aurora	Sports	Really need the new iPhone to come out. This phone doesn't last an afternoon if I am on it even a little.
Diana Christine	Twitter, Tumblr	Beer	Female			I need a beer, or 5.
Mallory Meadows	Twitter	Computer		Oak Hill		I need a new computer. Really bad.
	Twitter, Tumblr	Phone		Cave	Foodies	So. I want a new phone.



Accelerate Intelligence.
Du Big Data à la Big Value.



Architecture d'analyse Médias Sociaux

Flux Online : Analyse de données en mouvement

Médias Sociaux



Stream Computing & Analyses



Vues prédéfinies et graphiques



Tableau de bord

BigInsights & Analyses



Classeurs prédéfinis et tableaux de bord



Flux Offline : Analyse données "au repos"

Data Explorer



Option : Recherche indexée

