

## ANALYTICS

# Edenred

Combine Big Data et analyse géographique  
pour accélérer la transformation de l'entrepris





## CUSTOMER STORY

« Grâce aux analyses géographiques, les commerciaux ont une information très utile pour démarcher les nouvelles enseignes. »

Christophe Ranc, Team Lead Business Analytics & Data Science, Edenred Allemagne et Autriche

Edenred est une plateforme de services et de paiements qui se veut être le compagnon quotidien des personnes au travail. Connue en France pour les tickets restaurants, l'entreprise est présente dans 46 pays et emploie aujourd'hui 10 000 collaborateurs.

En Allemagne, Edenred propose depuis 2011 une carte cadeau qui répond à une spécificité de la loi allemande et qui connaît un grand succès. Cette carte entièrement digitale permet aux employés allemands de bénéficier d'un montant mensuel net d'impôts. Elle peut être utilisée dans les restaurants, les supermarchés et les enseignes de shopping. Elle est employée aujourd'hui par 1,4 millions d'employés, qui réalisent plusieurs transactions par mois auprès de plus de 61 000 commerçants partenaires.

### L'analytique au cœur des décisions stratégiques

En 2015, la société adopte Qlik Sense pour améliorer l'efficacité opérationnelle et notamment remplacer ses reportings traditionnels par une solution analytique plus dynamique, permettant une meilleure réactivité. Il s'agit à l'époque d'analyses descriptives essentiellement, pour suivre la performance de l'entreprise et obtenir une vision à 360° des clients, des fournisseurs et des employés.

A partir de 2018, les besoins évoluent avec la maturité des utilisateurs, et Edenred passe à des analyses prescriptives, qui lui apportent les informations nécessaires pour agir avec plus de réactivité. « Nous avons alors étendu Qlik Sense® vers de nouveaux utilisateurs, et développé des applications permettant de prendre des décisions sur des scénarios stratégiques, » explique Christophe Ranc, Team Lead Business Analytics & Data Science chez Edenred Allemagne et Autriche.

#### En bref

##### Client

Edenred

**Secteur** Services

**Localisation** Allemagne et Autriche

**Fonctions** Opérations, Finance, Ventes, Marketing

**Business Value Driver**

Customer Intelligence

Nouveaux business models

##### Challenges

- Passer d'une analytique descriptive à une analytique prescriptive
- Agréger de multiples sources de données pour obtenir une vision 360° de l'activité
- Traiter d'importants volumes de données pour analyser les transactions des cartes de paiement

##### Solution

L'équipe Edenred a développé avec Qlik Sense des applications pour tous les services, dont certaines intègrent des visualisations géographiques pour suivre l'activité des porteurs de cartes et des magasins. Le connecteur pour Salesforce permet d'intégrer les données CRM dans ces analyses.

##### Résultats

- Plusieurs jours par mois gagnés dans l'élaboration du reporting
- Visualisations inédites, grâce aux analyses cartographiques, permettant la prise de décisions stratégiques
- Ouverture vers de nouveaux business models

## Une vision affinée des performances pour orienter la stratégie

Les applications d'Edenred concernent de nombreux types d'utilisateurs, avec des profils différents.

L'analyse stratégique de l'activité permet de suivre l'évolution de l'utilisation des produits Edenred depuis 2010, et de positionner les cartes de paiement selon les volumes de transactions et les commissions générées, en visualisant également le palmarès des enseignes dans lesquelles sont effectuées les transactions. Des dizaines de millions de lignes de transactions sont analysées pour obtenir ce tableau de bord stratégique.

« Les directeurs de la stratégie et la direction financière s'appuient sur ces analyses pour mieux comprendre le marché et prendre des décisions à long terme sur l'évolution de nos produits, » explique Christophe Ranc.

Autre application largement utilisée, une analyse cartographique qui permet de visualiser l'utilisation des cartes cadeaux, en obtenant le positionnement géographique des porteurs de cartes. « Pour les commerciaux, cette visualisation est très utile pour démarcher les nouvelles enseignes, ajoute Christophe. Elle permet de leur montrer concrètement quel est le potentiel de porteurs de cartes autour de chaque point de vente, avec une analyse immédiate qui se fait en sélectionnant simplement la zone géographique avec la souris. » Avec Qlik GeoAnalytics®, Edenred va enrichir cette analyse, en utilisant les possibilités de calculs d'itinéraires et en représentant sur plusieurs couches les enseignes, les clients entreprises et les porteurs de cartes, ce qui permettra d'analyser l'utilisation des produits à un niveau encore plus fin.

Le service client utilise également une application qui permet de voir toutes les transactions quotidiennes, et détecter d'éventuelles anomalies à corriger.

Les données analysées viennent du back-office, mais aussi du CRM Salesforce (en utilisant le connecteur de Qlik qui accède directement au serveur pour extraire les données), de Google Analytics, d'Excel et d'autres sources, parfois externes, qui sont importées pour enrichir l'analyse.

« Nous travaillons sur un grand nombre de sources différentes explique Christophe Ranc. Les données sont chargées dans Qlik Sense puis transformées avant d'alimenter les applications analytiques métiers. »

## Un potentiel de développement grâce à la valeur de l'information

Grâce à la richesse des données et au potentiel d'analyse avec Qlik Sense, Edenred apporte une information très utile aux marchands, qui reçoivent déjà des analyses sur le volume de transactions réalisées chez eux. « Ils souhaitent maintenant des visualisations plus élaborées, constate Christophe Ranc, géographiques notamment. La prochaine étape serait de leur donner accès à une application leur permettant d'analyser dynamiquement toute cette information, à travers les mashups par exemple, ce qui ouvre la possibilité de monétiser ce service. »

Easyneo, partenaire de Qlik, a formé les équipes d'Edenred pour qu'elles soient rapidement opérationnelles dans la création des applications. Les experts d'Easyneo continuent à accompagner Edenred, en intervenant sur des thématiques précises, comme GeoAnalytics ou Nodegraph, un logiciel de data lineage qui permet à Edenred de tracer la transformation des données, d'optimiser la maintenance et de faciliter la documentation des données.

## Une meilleure efficacité opérationnelle et des perspectives de développement

Les gains les plus importants constatés par Edenred sur ce projet Qlik Sense résident tout d'abord dans l'efficacité opérationnelle : « nous avons gagné plusieurs jours par mois dans l'élaboration de nos reportings, dès la mise en place de Qlik Sense, constate Christophe Ranc. La rapidité d'accès à l'information et l'augmentation du nombre de KPIS ont amélioré nos analyses. Aujourd'hui tout est rassemblé dans un seul système avec une gouvernance bien définie, et cette vision à 360° est essentielle pour notre activité. »

Plus récemment, Edenred s'est orienté vers l'analyse prédictive, en combinant de plus grandes quantités de données, avec les transactions des produits cartes. « Nous combinons la partie analytique avec la partie Data Science, explique Christophe Ranc, pour parvenir à prédire les tendances du comportement des utilisateurs, réduire le churn et faire du up-selling. Nous travaillons dans le cloud sur Azure, avec comme moyen de visualisation Qlik Sense en local. »

## Les clefs du succès



**4 à 6  
semaines**

pour développer  
chaque application



**6 M/an**

De transactions à analyser  
pour suivre l'utilisation des  
cartes cadeaux

« Les directeurs de la stratégie s'appuient sur les analyses Qlik Sense pour mieux comprendre le marché et prendre des décisions à long terme sur l'évolution de nos produits. »

Christophe Ranc, Team Lead Business Analytics & Data Science, Edenred Allemagne et Autriche



## À propos de Qlik

Qlik transforme les données issues d'environnements complexes en insights exploitables pour permettre aux entreprises d'atteindre leurs objectifs stratégiques. Plus de 40 000 clients dans le monde utilisent notre portefeuille de produits afin de profiter d'une qualité de données pervasive et de capacités d'IA/ML avancées, conçues pour les entreprises. L'intégration et la gouvernance des données sont nos domaines d'excellence. Cette expertise nous permet de proposer des solutions complètes qui supportent un large panel de sources, aussi hétérogènes soient-elles. Les analyses intuitives, en temps réel de Qlik mettent à jour des modèles cachés et donnent ainsi la possibilité aux équipes de relever des défis complexes et saisir de nouvelles opportunités. À la fois pratiques et évolutifs, nos outils d'IA/ML favorisent une prise de décisions plus éclairées, et ce plus rapidement. Notre technologie, compatible avec toutes les plateformes, et notre expertise sont un atout compétitif pour nos clients, faisant de Qlik un véritable partenaire stratégique.

[qlik.com](https://qlik.com)