

Accelerate Intelligence.  
Du Big Data à la Big Value.



## Big Data & Réseaux Sociaux

Comprendre et répondre à vos clients en temps réel

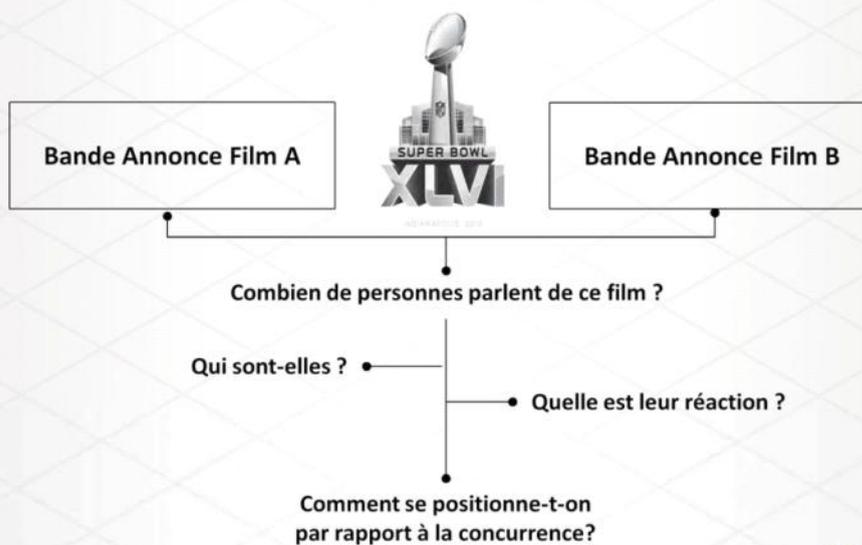
Olivier VERSCHEURE - IBM Research



Accelerate Intelligence.  
Du Big Data à la Big Value.



## Mesurer l'efficacité des campagnes publicitaires



### Questions clés

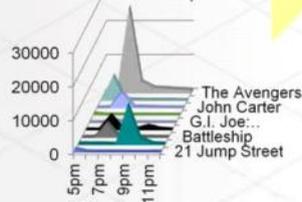
- Parle-t-on du film ?
- Quel type de population en parle ?
- Cela évolue-t-il ?
- Qu'ont-ils aimé ?

### Démographie des clients par film



### Analyse en temps réel du Buzz

Buzz pour toutes les bandes annonces du Super Bowl



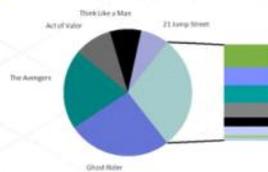
Données

- > 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

