



La base de données est un ensemble structuré de données quantitatives et qualitatives sur les clients d'un e-commerce. Elle peut être interne ou externe (la location ou l'achat de base de données semble parfois être un bon choix car c'est facile, rapide et immédiat).

1 > Créer sa base de données clients ou prospects

- Proposer un formulaire d'inscription efficace sur le site internet et/ou de la newsletter.
- Organiser des jeux concours.
- Donner un accès gratuit à des contenus sous condition d'inscription.
- Créer des blogs intéressants auxquels les internautes peuvent s'inscrire.
- Utiliser les réseaux sociaux.
- Proposez la création de comptes clients pour un site d'e-commerce.
- Proposer des offres promotionnelles sous condition d'inscription au formulaire, ...

2 > Enrichir et qualifier sa base de données clients ou prospects

Il s'agit de mettre à jour les données, de compléter les informations sur les clients et de se limiter aux données qui sont indispensables à la qualification :

- Demander aux clients de mettre à jour leur profil.
- Compléter les données.
- Croiser les différentes sources d'information (via des jeux concours et sondages).
- Nettoyer les fichiers des données obsolètes et des erreurs.
- Détecter les duplications et uniformiser les données clients ou prospects.
- L'opt-in et le double opt-in pour s'assurer de la fiabilité des données (ex. : pour la collecte des e-mails).

3 > Exploiter sa base de données clients ou prospects

Différentes possibilités peuvent être mises en œuvre afin de mieux segmenter et/ou analyser les données et in fine d'optimiser le taux de conversion :

- Créer et gérer sa base de données avec Excel ou un SGBDR.
- Utiliser le Data Mining pour les données volumineuses (analyses prédictives et l'exploitation des données).
- Prévoyez la segmentation des données (ex. RFM) et utiliser un CRM/GRC.
- Sécuriser le stockage des données.
- Optimiser l'insertion de la base de données dans le SIC (collecte, stockage, traitement, diffusion puis enrichissement).