

Lorsque l'enjeu est élevé, Betfair parie sur Minitab



Minitab Statistical Software est facteur de succès pour les projets d'amélioration de la qualité menés par Betfair. Objectif pour l'entreprise : s'assurer que les nouveaux clients bénéficient des conseils nécessaires au lancement de leurs paris sportifs en ligne.

Betfair est l'un des tout premiers groupes de paris sportifs en ligne. Il offre à ses clients l'opportunité de choisir leurs propres cotes et de parier les uns contre les autres, évitant ainsi l'appel à un bookmaker traditionnel. Le service de paris en ligne de Betfair traite plus de 5 millions de transactions par jour dont 99,9 % sont effectuées en moins d'une seconde. Grâce aux efforts déployés en matière de qualité et à une technologie de pointe, les paris en ligne est une machine bien huilée ; de telle sorte que les 3 millions d'abonnés pariant chaque jour sont satisfaits du rôle joué par Betfair, qu'ils gagnent ou qu'ils perdent. Lorsqu'il a fallu améliorer le processus clé d'initiation des nouveaux clients, Betfair a eu recours à Minitab Statistical Software.

LES FAITS

ORGANISATION

Betfair

PRESENTATION

- Siège social basé à Londres
- Groupe fondé en mai 1999
- Instigateur du concept d'échange des paris mis en ligne
- 3 millions d'abonnés

PROBLEMATIQUE QUALITE

Augmenter les taux de contact et de conversion pour les nouveaux clients.

PRODUITS UTILISES

Minitab® Statistical Software

RESULTATS

- Amélioration du taux de conversion des clients de 37 %
- Augmentation du chiffre d'affaires brut de 284 327 £ (323 358 €) pour l'équipe espagnole
- Accroissement du chiffre d'affaires de 311 376 £ (354 120 €) pour les autres équipes internationales

Le problème

Betfair investit considérablement dans son marketing, notamment dans les activités d'une équipe en contact avec des clients du monde entier. Cette équipe marketing internationale joint au téléphone les clients nouvellement inscrits en ligne sur Betfair dont le compte n'est pas encore approvisionné pour les guider tout au long du processus et répondre à leurs questions.

Betfair évalue la réussite de ces appels téléphoniques selon deux indicateurs : le contact et la conversion des clients. Un contact est qualifié de satisfaisant lorsqu'un agent discute avec un client pendant plus d'une minute. A l'inverse, un mauvais contact est un appel auquel le client ne répond pas ou brièvement et avec indifférence. La conversion est actée lorsque les clients contactés effectuent des paris, quel qu'en soit le type ou le montant.

Lorsque l'équipe internationale espagnole de Betfair a eu besoin d'améliorer ses faibles taux de contacts et de conversions de 15%, Messieurs Lewis Holland et Antoine Bonello, respectivement chef de projets et Master Black Belt, ont utilisé le logiciel de statistiques Minitab pour atteindre cet objectif ambitieux.

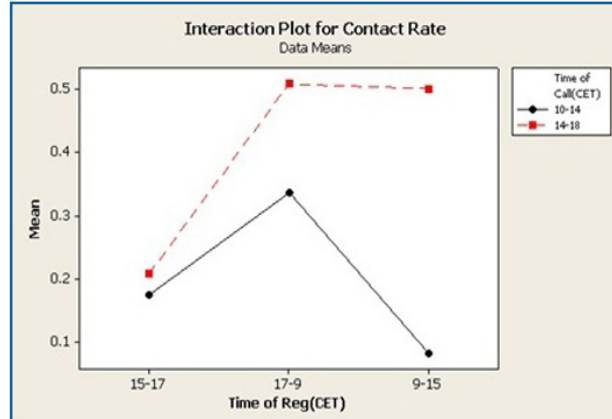
Visitez www.minitab.com pour plus d'informations sur l'amélioration de la qualité.

La contribution de Minitab

L'équipe Six Sigma de Betfair a collaboré étroitement avec l'équipe marketing internationale pour identifier les causes de la faiblesse des taux de conversion. Le premier test d'hypothèse réalisé sur les données d'appel a révélé que l'heure des appels et le délai entre l'inscription d'un client et l'appel de suivi avaient un effet significatif sur les contacts et les conversions.

L'équipe a ensuite étudié les différentes façons de manipuler ces facteurs importants pour optimiser les taux. Elle a constaté une augmentation de ces taux lorsque l'équipe internationale contactait les clients dès leur inscription en ligne.

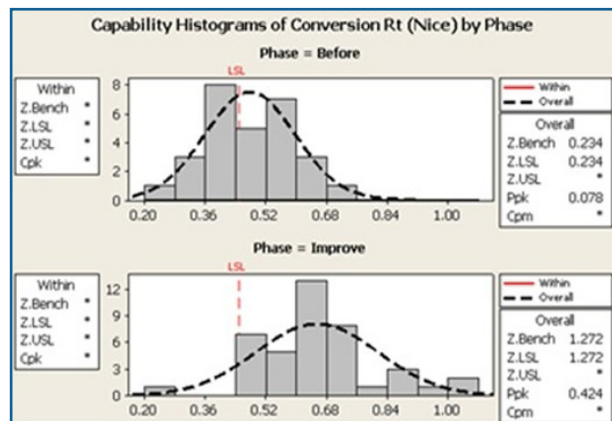
Munie de ces précieuses informations, l'équipe a utilisé les fonctions de plan d'expériences du logiciel Minitab pour analyser et optimiser les taux. Les plans d'expériences permettant d'optimiser efficacement plusieurs facteurs et réponses, l'équipe de Betfair a rapidement obtenu des résultats significatifs permettant de préciser la façon dont ces facteurs importants affectaient les taux de contact et de conversion. Pour identifier clairement l'horaire le plus approprié pour réaliser les appels, ainsi que le délai optimal entre l'inscription et son suivi, l'équipe de Betfair a utilisé Minitab et créé un diagramme des interactions.



Le plan d'expériences et ce diagramme des interactions ont indiqué dans quelle mesure l'heure des appels et l'heure de l'inscription des clients en ligne influencent sur le taux de contact.

Cette représentation graphique et les statistiques afférentes ont confirmé que les clients devaient être joints au moment de leur inscription en ligne. L'analyse réalisée avec le logiciel Minitab a également indiqué que des appels effectués l'après-midi, le soir même, ou le jour suivant, étaient efficaces : plus les appels interviendraient immédiatement à la suite des inscriptions, plus les clients seraient susceptibles d'effectuer des paris.

Au début de ce projet, Betfair faisait appel à la sous-traitance pour dresser la liste des clients inscrits n'ayant pas encore approvisionné leur compte ou effectué un pari. Cette intervention d'un tiers impliquait un délai d'au moins 24 heures entre l'inscription d'un client et l'appel de suivi. Grâce au rapatriement en interne de l'élaboration de ces listes, l'équipe internationale a obtenu les moyens de contacter les clients dans les minutes qui suivaient leur inscription en ligne.



L'analyse de capacité a permis de démontrer la réussite du projet d'amélioration de Betfair, en révélant un sigma évoluant de 0,234 à 1,272.

Sur la base des résultats de ses analyses, l'équipe d'amélioration des processus de Betfair a établi de nouvelles directives et formé les membres de l'équipe espagnole au nouveau processus d'appel. Une fois les modifications apportées et appliquées, des cartes de contrôle à l'aide du logiciel Minitab ont permis de surveiller la stabilité du nouveau processus d'appel et de détecter les variations pour "cause spéciale".

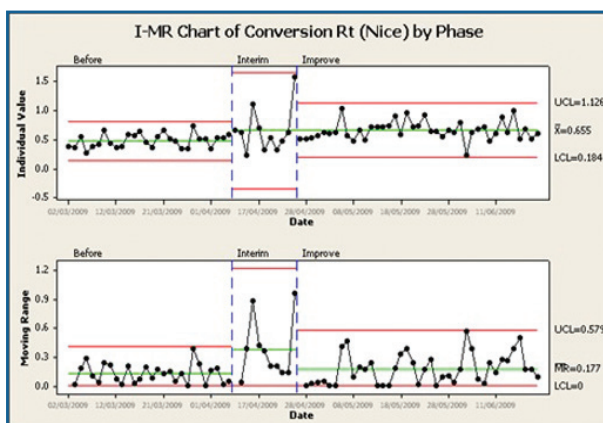
Les résultats

Les méthodes utilisées par Betfair pour analyser et améliorer les appels téléphoniques de l'équipe espagnole ont donné d'excellents résultats, nettement supérieurs à l'objectif initial visant à augmenter les taux de contact et de conversion de 15 %. En effet, le nouveau processus a permis d'obtenir un taux de conversion de plus de 65 %, soit une amélioration de 37 %. Cela s'est traduit par un décalage sigma de 1,038, que l'équipe a pu vérifier à l'aide de l'analyse de capabilité proposée par le logiciel Minitab. De plus, Betfair a enregistré un accroissement du chiffre d'affaires brut de 284 327 £ (444 300 \$ ou 323 358 €) et de réelles économies, grâce à l'internalisation des listes d'appels.

Pour reproduire la réussite de l'équipe espagnole, Betfair a rapidement intégré le nouveau processus

à d'autres équipes en charge des clients italiens, grecs, irlandais et russes. Le nouveau processus a aidé ces équipes à obtenir des améliorations similaires de leurs taux de conversion et une augmentation de leur chiffre d'affaires de 311 375 £ (486 500 \$ ou 354 119 €).

Grâce à cette initiative, Betfair a remporté le prix du meilleur projet d'amélioration (transactionnel) (Largest-Breakthrough Improvement Project) au sommet iSixSigma Live 2011 et les membres de l'équipe participent actuellement à des projets visant à aider d'autres groupes de Betfair à optimiser leur efficacité. Avec la puissance de Minitab Statistical Software pour les aider à analyser leurs données, il y a fort à parier qu'ils obtiendront d'excellents résultats.



Betfair a utilisé les cartes de contrôle Minitab pour surveiller la stabilité du processus amélioré. Résultat : un taux de conversion atteignant plus de 65 %, soit une augmentation de 37 %.

Minitab 

QUALITY. ANALYSIS. RESULTS.

© 2011 Minitab Inc. Reprinted with permission. Minitab®, Quality Companion by Minitab®, Quality Trainer by Minitab®, Quality. Analysis. Results® and the Minitab® logo are all registered trademarks of Minitab, Inc., in the United States and other countries.

Découvrez les fonctions d'amélioration de la qualité du logiciel Minitab sur le site www.minitab.com.