

Alternance chez SAS

Sujet : Gestion des données commerciales via le processus de Staging

Introduction

Dans le cadre de mon alternance chez SAS, j'ai participé à un projet important autour du traitement et de la fiabilisation des données issues du CRM. Ce travail s'est concentré sur une étape clé du processus de gestion de données appelée "le staging", qui consiste à nettoyer, valider et préparer les données avant leur intégration finale dans le système.

1. Qu'est-ce que le Staging ?

Le staging est une étape intermédiaire dans laquelle toutes les informations issues du CRM (notamment les contacts clients) sont regroupées pour être contrôlées.

L'objectif est simple : vérifier la qualité, la pertinence et la fiabilité des données.

Il s'agit par exemple de contacts ayant eu une interaction récente avec SAS. Ces données doivent être vérifiées avant d'être intégrées de manière définitive.

2. Étapes du processus

Voici les principales étapes réalisées pendant le staging :

- Nettoyage des données commerciales (informations manquantes, fautes, incohérences...)
- Détection et fusion des doublons
- Import/export de données (dans ou depuis le CRM)
- Traitement de certaines demandes dans Enterprise Guide
- Consultation des dashboards SAS Visual Analytics

3. Les statuts des contacts

Chaque contact passé en staging peut avoir l'un des 3 statuts suivants :

- Complete : données validées et complètes → prêtes à être intégrées.
- Bypassed : contact déjà présent, nécessite une vérification ou mise à jour.
- Error : informations incorrectes ou incomplètes → à corriger avant toute action.

Ce tri est essentiel pour garantir que seules les données fiables sont intégrées dans les bases.

4. Gestion des doublons

Un autre aspect important du projet a été la réduction des doublons dans la base :

- Le staging nous a permis d'identifier et préparer la fusion des doublons.
- Résultat concret : passage de 6000 à 1200 doublons depuis octobre.
- Objectif : rester sous la barre des 1000 doublons actifs.

Ce nettoyage a un impact direct sur la qualité des données et facilite le travail de tous les utilisateurs du CRM.

Même si quelques ralentissements ont pu survenir à cause de bugs techniques, ils ont été vite résolus.

Conclusion

Ce projet m'a permis de développer des compétences concrètes en gestion de données, qualité CRM, et visualisation analytique. J'ai aussi mieux compris l'importance du nettoyage des données dans une entreprise, et les enjeux liés à la digitalisation de la relation client.