

Groupe MBC

L'apprentissage automatique avancé aux fins d'amélioration de l'expérience client

Une solution d'apprentissage automatique de CGI aide le plus important service de vidéo à la demande du monde arabe à améliorer son expérience utilisateur

Le Middle East Broadcasting Center ou groupe MBC est la plus grande société indépendante de télédiffusion par satellite en clair de la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord. Son service SHAHID est rapidement devenu le plus important service gratuit de vidéo à la demande par abonnement dans le monde arabe. Il est utilisé par plus de 27 millions de personnes vivant partout sur la planète chaque mois, en plus de connaître une croissance rapide. En 2019, les opérations de CGI en Finlande ont aidé à créer et à mettre en œuvre un moteur de recommandation adaptable pour SHAHID. L'objectif était de rendre ce service plus accessible et d'élargir son bassin d'utilisateurs tout en fidélisant les utilisateurs actuels, qui se comptent par millions partout dans le monde.

Le service SHAHID offre une variété de contenu en arabe ainsi qu'un large éventail d'émissions sous-titrées et doublées provenant d'autres marchés, y compris une vaste gamme de programmes de FOX Networks Group et de Nickelodeon. Au début de 2019, le groupe MBC annonçait des changements importants dans sa stratégie et son niveau d'investissement dans SHAHID, notamment des investissements en vue de mettre au point un moteur de recommandation pour la dernière version de ce service de diffusion vidéo en continu en pleine expansion.



L'expérience utilisateur, **très importante pour l'augmentation et la fidélisation de la clientèle**

Un problème courant en ce qui concerne les services de diffusion vidéo en continu réside dans la difficulté qu'ont parfois les utilisateurs à parcourir une trop importante quantité d'émissions. Sans un moteur de recommandation efficace, ceux-ci se retrouvent donc débordés et désengagés. Une telle fonctionnalité s'avère particulièrement importante pour les utilisateurs d'appareils mobiles, qui constituent la plus grande part de la croissance qu'a connue SHAHID et qui possèdent un écran dont l'espace n'affiche que quelques éléments à la fois.

MBC souhaitait élargir le bassin d'abonnés de SHAHID et assurer la fidélisation des utilisateurs existants en améliorant l'expérience client offerte par ce service. L'objectif de la société était de susciter un plus grand engagement de la part des utilisateurs grâce des offres plus personnalisées afin de leur proposer une valeur ajoutée.



De la conception **à l'exécution en l'espace de quelques mois**

En juin 2019, CGI a été sollicitée pour créer un moteur qui utilise des algorithmes d'apprentissage automatique sophistiqués pour fournir des recommandations en fonction des visionnements antérieurs de l'utilisateur, et en effectuant des recoupements entre les préférences et les comportements de visionnement similaires des utilisateurs. En raison de la portée de cette opération, la solution nécessitait également un ensemble d'interfaces de programmation d'applications (API) ayant la capacité de traiter des centaines de requêtes par seconde.

En juin 2019, des experts de CGI et de MBC ont organisé un atelier avec des spécialistes d'Amazon Web Services (AWS) à Barcelone pour lancer le projet de développement. AWS a été choisie comme infrastructure d'informatique en nuage en raison de sa capacité à s'ajuster et à s'adapter aux modifications des offres de services de vidéo à la demande, ainsi que pour ses ressources de sécurité complètes. L'environnement technologique utilisé en complément à AWS comprenait Amazon SageMaker, Amazon EMR, Apache Spark, AWS Lambda, AWS Step Functions et AWS API Gateway. Au cours de l'atelier, le projet pilote et son architecture ont été rapidement élaborés. Des délais très serrés ont également été établis pour mettre en œuvre le moteur de recommandation à temps pour le lancement d'une nouvelle version de SHAHID, en novembre 2019. CGI a travaillé de concert avec MBC afin de garantir une approche en nuage globale qui tient compte des questions de sécurité et de la protection des données.

Au terme d'un cycle de développement rapide, la première version du moteur de recommandation a été mise à l'essai et perfectionnée jusqu'au début de l'automne. Sa version finale a ensuite été intégrée avec succès dans la plateforme, à temps pour le lancement. Depuis lors, une équipe d'experts de MBC et de CGI poursuit le développement du moteur.

«J'entretenais très peu de doutes sur la capacité de l'équipe de CGI à exécuter ce projet complexe dans les délais requis et selon des normes de qualité élevées.»

Adriaan Bloem, responsable des services numériques, MBC

La plateforme SHAHID dispose désormais d'un moteur de recommandation adaptable qui maintient l'intérêt et l'engagement des utilisateurs, et ceux-ci y trouvent leur compte et en redemandent.

Découvrez de quelles façons nous aidons nos clients à offrir une expérience client plus personnalisée grâce à nos **solutions d'analyse avancée**. Apprenez également comment nous les aidons à adopter une approche complète afin d'équilibrer les risques et la valeur générée tout au long de leur parcours vers le nuage, en consultant nos **services d'informatique en nuage**.



« La collaboration entre nos experts et ceux de MBC a été transparente et agile. Notre partenariat fructueux a abouti à un moteur de recommandation qui rehausse l'expérience utilisateur offerte par le service de diffusion vidéo en continu SHAHID à un niveau sans précédent. Ce service offre désormais à ses clients une expérience plus optimale en leur procurant une meilleure notion de découverte personnelle qui maintient leur engagement. Ce projet témoigne du niveau d'expertise et d'agilité que nous sommes en mesure de fournir à l'échelle mondiale. »

Markus Olenius, directeur, services-conseils et expert en plateformes de données en nuage, CGI

À propos de CGI

Fondée en 1976, CGI est l'une des plus importantes entreprises de services-conseils en technologie de l'information (TI) et en management au monde. À partir de centaines d'emplacements partout dans le monde, CGI offre un portefeuille complet de services et de solutions : des services-conseils stratégiques en TI et en management, des services d'intégration de systèmes, des services en TI et en gestion des processus d'affaires en mode délégué ainsi que des solutions de propriété intellectuelle. La collaboration de CGI avec ses clients repose sur un modèle axé sur les relations locales, conjugué à un réseau mondial de prestation de services, qui permet aux clients de réaliser leurs objectifs, y compris devenir des entreprises numériques axées sur les clients.