

Etude de cas : Groupe CANAL +

Améliorer la gestion de la
relation client



Groupe CANAL +

Le Groupe CANAL+ est le leader de la télévision payante en France avec 10,5 millions d'abonnements. Le Groupe édite une offre premium généraliste regroupant cinq chaînes (Canal + Cinéma, Canal + Sport, etc.) ainsi qu'une vingtaine de chaînes thématiques couvrant notamment le cinéma, le sport, l'information, le documentaire et la jeunesse. Il distribue également CANALSAT, un bouquet de plus de 300 chaînes et services.

CANAL+

Experian QAS a été retenu pour la compatibilité de ses solutions avec le nouveau système d'information Oracle/Siebel.

Problématique

En 2005, le Groupe CANAL+ décide de refondre son système d'information supportant la gestion de la relation clients du recrutement à la résiliation d'un abonné en passant bien évidemment par sa gestion quotidienne et sa facturation.

« Dans le cadre de cette refonte, nous souhaitons nous doter d'un outil industriel en temps réel de saisie et de normalisation des adresses afin de posséder un référentiel propre et faciliter la saisie des données par les agents des centres d'appels du Groupe CANAL+ » explique Pascal Ternisien, Responsable d'Applications CRM.

Outre la problématique qualitative, le Groupe CANAL+ est également confronté à une problématique de coûts des NPAI :

« En plus du magazine mensuel, nous envoyons à nos abonnés les courriers nécessaires à la bonne gestion des contrats, ce qui représente des volumes de plusieurs millions chaque mois. Nous nous devons donc de disposer d'adresses qualifiées et de qualité pour minimiser le coût des NPAI » ajoute Pascal Ternisien.

Solution

Le Groupe CANAL+ lance donc un appel d'offres en 2007 : Experian QAS est alors sélectionné pour la performance de ses solutions et pour leur simplicité d'intégration grâce à un connecteur standard existant entre les produits QAS et Oracle/Siebel.

Résultats

- Une correction du référentiel existant,
- L'assurance d'une meilleure qualité de service,
- La garantie de la qualité des données saisies en ligne.

Le Groupe CANAL+ a déployé en Février 2009, trois des solutions QAS, répondant chacune à une problématique différente :

- **Corriger le référentiel existant**
Canal + était à la recherche d'une solution « curative » lui permettant de nettoyer en interne son référentiel existant.
L'outil QAS Batch a été retenu : il identifie les adresses non conformes et procède à leur mise aux normes en confrontant la base de données au référentiel postal. Il permet de



« Lors du passage de l'ancien au nouveau système, nous avons redressé plus de 10 % des adresses ! »

**explique Pascal Ternisien,
Responsable d'Applications CRM.**

nettoyer, d'actualiser et de trier les adresses au format configuré. « Lors du passage de l'ancien au nouveau système, nous avons redressé plus de 10 % des adresses ! » explique Pascal Ternisien.

- **Assurer une meilleure qualité de service**

Afin d'améliorer les temps de saisie des employés de ces centres d'appels ainsi que la qualité de service rendu à ses abonnés, la chaîne a choisi le logiciel QAS Pro qui accélère considérablement la saisie des adresses postales et garantit leur validité conformément aux normes postales en vigueur. « QAS Pro a été déployé dans nos centres d'appels afin de faciliter la saisie des adresses. Nos agents gagnent ainsi en efficacité dans leurs échanges téléphoniques avec nos abonnés » ajoute le Responsable d'Applications CRM.

- **Garantir la qualité des données saisies en ligne**

Afin de garantir la qualité des données récoltées en environnement web, le Groupe CANAL+ souhaitait équiper son espace clientWeb d'une solution transparente permettant à ses abonnés d'effectuer leur changement d'adresses en ligne sans risque d'erreurs de saisie. La solution QAS Pro Web a été déployée en juin 2009 pour une partie des abonnés.

QAS Pro Web

QAS Pro Web est la solution de saisie en ligne et de validation instantanée des adresses postales issues d'un formulaire en ligne ou de tout autre environnement Web : Internet ou Intranet. A partir d'informations restreintes de l'adresse et en un minimum de temps, le logiciel permet de saisir et de vérifier les adresses dans leur intégralité. Chaque adresse est vérifiée au préalable avant d'être sauvegardée dans la base de données.

QAS Batch

Logiciel de traitement RNVP, QAS Batch identifie les adresses non conformes et procède à leur mise aux normes en confrontant votre base de données au référentiel postal. L'outil permet non seulement une correction automatique sur les adresses renvoyant une réponse unique mais également une correction interactive qui permet de restaurer les adresses présentant un risque de NPAl.

QAS Pro

QAS Pro est la solution logicielle innovante de saisie rapide. Le logiciel permet de vérifier et de valider vos adresses postales à partir d'un minimum d'informations avant de les transférer directement dans votre base de données. Outre le gain de temps, QAS Pro offre un confort d'utilisation considérable. La solution s'intègre en toute simplicité aux applications utilisées et propose une configuration qu'il est possible de personnaliser. Autre avantage de QAS Pro, la couverture internationale qui s'étend à 85 pays !

Grâce au déploiement des solutions QAS couvrant les différents points d'entrées de la gestion de la relation client, le Groupe CANAL+ met en œuvre une stratégie de Contact Data Management complète et efficace.

« La mise en place de QAS doit nous permettre d'améliorer la productivité et la qualité de la saisie des adresses et de maîtriser dans la durée notre taux de NPAl » conclut Pascal Ternisien.