

Etude de cas : Linvosges

Contrôler et valider les
adresses postales sur un
site web



Linvosges

Spécialiste du linge de maison haut de gamme grand public, Linvosges commercialise ses produits sur différents canaux de distribution : vente par correspondance, commerce de détail et vente aux professionnels de l'hôtellerie.

Chaque année, Linvosges édite plus de 6 millions de catalogues. La société réalise 70% de son chiffre d'affaires à distance. Le catalogue et les offres promotionnelles de Linvosges sont relayés depuis 2003 sur son site marchand www.linvosges.fr.



Linvosges a décidé de mettre en place un outil de gestion de la qualité des adresses postales pour vérifier l'intégralité des données entrantes dans son système d'information.

Problématique

Linvosges recherchait un outil de gestion de la qualité des adresses postales pour vérifier les adresses entrantes dans sa base de données.

Solution

QAS ProWeb permet à Linvosges de contrôler toutes les adresses provenant de son site marchand.

Résultats

- Une intégrité des données en contrôlant les points d'entrée de l'adresse postale sur un plan national et international,
- Des gains de productivité liés à une expédition des commandes fiable,
- Une satisfaction client préservée par la qualité des services.

Linvosges choisit une solution préventive de gestion de la qualité des adresses postales

Les demandes de catalogue ou prises de commandes par Internet représentent environ 15 000 nouvelles adresses par an. Afin d'éviter les doublons, Linvosges a développé un système de déduplication pour filtrer les adresses en provenance de son site Internet. A ce stade, aucun contrôle n'était effectué sur la qualité des adresses saisies.

Linvosges a fait preuve d'anticipation, notamment en amont de l'ouverture de ses sites marchands internationaux en janvier 2005. Consultable en quatre langues depuis janvier 2005 (allemand, anglais, français, néerlandais), Linvosges avait besoin de vérifier les adresses postales françaises et internationales émanant de son site Internet.



« Toutes les adresses saisies sont vérifiées et contrôlées instantanément lors de la commande. Ainsi, dès le début du processus, la gestion et le traitement des erreurs de livraison sont considérablement limités. »

Thomas Redregoo, Responsable Fichier

QAS Pro Web

Experian QAS se distingue par son offre logicielle de saisie rapide en ligne QAS Pro Web qui permet de valider les adresses postales à partir d'un minimum d'informations dans des environnements Internet/Intranet, avant de les transférer dans votre base de données.

QAS Pro Web propose une méthode interactive d'enregistrement via un formulaire web et offre ainsi un confort d'utilisation à l'internaute. Non seulement le visiteur saisit rapidement et facilement ses données, mais il est en mesure de vérifier l'exactitude de son enregistrement.

Autre avantage, la solution QAS Pro Web répond au besoin de gestion des adresses françaises et internationales grâce à une couverture comprenant plus de 70 pays.

Bénéfices Clients

Intégrité des données

Le processus de réflexion de la qualité des adresses est né d'un besoin bien précis.

« Désormais, Linvosges est en mesure de vérifier chaque adresse postale saisie sur son site Internet avant d'être transférée dans la base de données. Toute adresse provenant de ce point d'entrée est validée et normalisée, selon les référentiels géographiques postaux des différents pays pour lesquels le site est traduit » explique Thomas Redregoo, Responsable Fichier.

Disponible sur une couverture internationale, le logiciel QAS Pro Web, solution préventive en amont de la saisie des adresses, garantit un fichier propre dès le point d'entrée des données.

Gain de productivité

Outre la volonté de contrôler toutes les adresses entrantes dans sa base de données, Linvosges reconnaît un bénéfice quant à la productivité de son organisation sur le long terme.

QAS Pro Web restitue une adresse vérifiée et contribue considérablement à améliorer l'acheminement des colis et courriers tant sur le plan national qu'à l'international.

Amélioration de la relation client

La perception qu'ont les clients de l'entreprise passe par la prise en considération de leur demande et le service obtenu.

« A la recherche d'une optimisation des données, s'est ajoutée la volonté d'accorder un avantage ergonomique et un confort d'utilisation au navigateur. Linvosges souhaite maîtriser son image haut de gamme par des services de qualité » précise Thomas Redregoo.

QAS Pro Web propose à l'internaute une méthode interactive d'enregistrement via un formulaire web. Le logiciel contrôle et valide instantanément l'adresse avant de la transférer directement dans votre base de données.