

Etude de cas : Picard

Contrôler et fiabiliser les adresses postales issues d'un site web



Picard

Picard Surgelés, le célèbre créateur et distributeur de produits surgelés, a ouvert son 750^{ème} magasin en France en 2008, et poursuit un rythme de développement de 45 nouveaux points de vente par an. Son chiffre d'affaires atteint aujourd'hui le milliard d'euros. Picard compte 23 bases de livraison à domicile en France et 28 magasins en Italie. L'effectif total de l'enseigne est de 3 300 personnes.



« Nous recherchions une solution de validation de l'adresse postale qui nous permette de qualifier et d'augmenter la qualité des données enregistrées sur notre canal de vente en ligne »

explique Céline Vahala, Chef de projet au sein du service informatique de Picard

Aujourd'hui canal de vente complémentaire au réseau de magasins, la livraison à domicile est l'activité originelle de Picard. La création de la première version de son site Internet de vente à distance a lieu en juillet 2000 (www.picard.fr). L'enseigne opère la refonte de celui-ci sept ans plus tard en offrant d'avantage de contenus aux internautes : recettes, accès personnalisés...

Problématique

En 2007, la vente à distance a représenté 2,5% du chiffre d'affaires total de Picard, la moitié environ étant réalisée par le site marchand. Le processus de commande par Internet est le suivant : le client internaute saisit son adresse postale lors de sa première visite sur le site pour créer son compte client avant de passer sa commande. Dès qu'elle est validée, la commande du client est alors transmise, selon son code postal, à l'un des 3 entrepôts pour préparation, facturation et livraison. Or, depuis la mise en place de ce service, Picard a été confronté à une problématique de qualité des données. Beaucoup d'internautes enregistraient une mauvaise adresse (numéro de rue manquant, erreur dans le nom de la voie, etc...) et les

commandes ne pouvaient donc pas être acheminées correctement. Picard se devait de résoudre cette problématique pour garantir au mieux sa qualité de service (livraison rapide et dans un délai défini) et éviter également les retours de produits à cause d'adresses non valides. Par ailleurs, la société adresse chaque mois le catalogue de ses produits à l'ensemble des contacts de sa base de données clients, soit environ 85 000 personnes. Les adresses non valides étant enregistrées dans la base de données clients, l'enseigne était alors confrontée à un taux de NPAI* d'environ 2% lors de l'envoi de ses nouveaux catalogues.

Comprenant qu'une base de données clients saine est l'élément clé d'une politique commerciale réussie, la Direction Informatique souhaitait installer une solution qui puisse à la fois assurer la livraison des commandes aux clients et garantir l'envoi des catalogues produits de l'enseigne.

*NPAI : N'habite Pas à l'Adresse Indiquée



« La solution QAS implémentée participe directement au renforcement de la satisfaction de nos clients en assurant la livraison des commandes passées sur notre site Internet. »
conclut Céline Vahala

La solution

QAS Pro Web, une solution complètement adaptée au e-commerce

« Dans un souci permanent d'amélioration de la satisfaction de nos clients, et plus particulièrement de nos clients internautes, nous recherchions une solution de validation de l'adresse postale qui nous permette de qualifier et d'augmenter la qualité des données enregistrées sur notre canal de vente en ligne » explique Céline Vahala, Chef de projet au sein du service informatique de Picard. Picard a opté pour la solution QAS Pro Web. Déployée en décembre 2007, cette solution préventive permet d'optimiser la qualité des adresses issues d'environnements Web (Internet ou Intranet) dès le point d'entrée de l'information. L'internaute saisit rapidement son adresse postale dans un formulaire web et le logiciel vérifie de manière complètement transparente, valide et restitue immédiatement l'adresse dans son intégralité avant de la sauvegarder dans la base de données de l'entreprise.

Résultats

Ainsi, grâce à l'implémentation de la solution QAS Pro, Picard s'assure :

- De la livraison de ses commandes,
- De l'augmentation de la qualité de service offert à ses clients,
- Et de la réussite de l'acheminement de ses catalogues.

« La solution QAS implémentée participe directement au renforcement de la satisfaction de nos clients en assurant la livraison des commandes passées sur notre site Internet. En effet, la solution QAS Pro Web vérifie en toute transparence et en temps réel l'adresse saisie : nous avons donc la garantie d'enregistrer dans notre base client une adresse valide. Le travail de nos livreurs en est d'autant plus facilité » conclut Céline Vahala.