

# Cas client : Auris

Optimiser la qualité de sa base  
de données



## Auris

AURIS SAS est une société qui, depuis 1996 conçoit et développe une gamme unique d'articles de magnétothérapie pour le bien-être des personnes, des animaux et de l'habitat. Son dynamisme, son sérieux et la qualité de ses produits en ont rapidement fait le spécialiste incontesté de la magnétothérapie.



En progression constante, AURIS SAS est l'une des sociétés les plus performantes dans la catégorie des biotechnologies :

- 9<sup>ème</sup> place en terme de croissance des PME les plus dynamiques de la Loire dans le Palmarès des entreprises en Rhône-Alpes de La Tribune Le Progrès
- 12<sup>ème</sup> position dans le palmarès 2005 Rhône Alpes du Fast 50 Deloitte, avec un taux de croissance du CA cumulé sur 5 ans de plus de 300%
- 252<sup>ème</sup> position dans le palmarès 2005 européen du Fast 500 Deloitte

AURIS SAS s'est aussi vu décerner en mai 2006 le label Entreprise Gazelle, label attribué aux 2000 entreprises françaises ayant connu la plus forte croissance en 2003 et 2004 par Mr Renaud Dutreil, Ministre des PME du Commerce, de l'Artisanat et des professions libérales.

### Problématique

La société possède aujourd'hui une base de données de 300 000 clients. 96% du chiffre d'affaires d'Auris provient de la vente par

correspondance traditionnelle.

La société possède également un site de vente en ligne depuis 2000 et un réseau de 5 magasins, un canal de ventes qui tend à se développer ces dernières années.

Or, en établissant une stratégie essentiellement basée sur la vente par correspondance, Auris avait besoin pour la totalité de ses clients d'une base de données la plus qualifiée possible. Il était indispensable pour Auris d'obtenir une adresse correcte afin de faire parvenir les commandes des clients. Les Plis Non Distribués (PND) lors d'envois de commandes, traités jusqu'alors en interne ou ponctuellement par des prestataires externes, étaient trop nombreux.

« Jusqu'à présent, Auris observait des PND à hauteur de 3%, provenant à la fois d'erreurs de clients lors d'enregistrement sur le site Internet mais aussi d'erreurs de saisie des opérateurs dans les centres d'appels. Pour une société en pleine expansion comme Auris, ces erreurs coûtent cher et freinent notre développement. Il était indispensable de diminuer rapidement ce pourcentage » explique Monique Vial, Directrice Générale d'Auris.

---

## « Grâce à la solution QAS Pro, l'étape souvent longue et fastidieuse de l'enregistrement de l'adresse postale lors d'un échange téléphonique est simplifiée »

**Affirme Monique Vial**

---

D'autre part, la société réalise toutes les 8 semaines une campagne de marketing direct. Ces courriers sont l'objet d'envoi de coupons de réductions qui nécessite de posséder une base de données clients d'une qualité irréprochable afin de s'assurer d'un bon retour sur investissement.

### Solutions

Suite à une rencontre sur le salon de la Vente à Distance à Lille en 2007, Auris a décidé de déployer les solutions QAS Pro et QAS Pro Web pour faciliter la saisie d'informations à la fois sur son site Internet mais également auprès des opérateurs téléphoniques.

### QAS Pro et QAS Pro Web, solutions adaptées aux exigences de qualité d'Auris

Ces solutions permettent d'optimiser la qualité des adresses dès le point de saisie de l'information. Les logiciels interviennent plus particulièrement sur la saisie d'adresse postale, donnée la plus critique lors d'un enregistrement informatique.

QAS Pro Web optimise la qualité de ces informations sur le site Internet lors de commandes faites directement par un client.

QAS Pro est destiné aux opérateurs du centre d'appel d'Auris : lors d'une saisie d'informations le logiciel vérifie, valide et restitue immédiatement l'adresse dans son intégralité avant de la sauvegarder dans la base de données de l'entreprise.

La société ayant une base de données commune à tous ses canaux de ventes, QAS Pro a également été installé en caisse dans le réseau de points de vente de la société.

« Une formation a été mise en place en interne, afin de faciliter la prise en main de l'outil. Lors du déploiement, les experts de QAS nous ont montré le système à utiliser de manière très pédagogique. Les outils déployés se sont rapidement intégrés dans le

quotidien du personnel d'Auris, et ce en toute transparence » explique Monique Vial.

### Résultats

#### Une croissance optimisée par une qualité de la base de données

Les logiciels QAS Pro et QAS Pro Web répondent parfaitement aux besoins de la société Auris.

Le pourcentage de PND qui était jusqu'alors de 3% a diminué pour être aujourd'hui inférieur à 1%. La société a ainsi pu diminuer ses coûts de traitement de manière significative.

L'utilisation des logiciels va permettre à la PME d'améliorer sensiblement et de manière qualitative le ROI\* de ses campagnes de marketing direct, également très importantes dans le cadre du développement de la société.

Les opérateurs qui réceptionnent les appels dans les centres de contacts observent également une amélioration de leurs services auprès du client. « En effet, grâce à la solution QAS Pro, l'étape souvent longue et fastidieuse de l'enregistrement de l'adresse postale lors d'un échange téléphonique est simplifiée. De plus, la rapidité de saisie des coordonnées du client lui montre qu'il est reconnu immédiatement dans la base de la société. Grâce à cet outil, les opérateurs ont également plus de temps pour traiter des demandes plus pointues » conclut Monique Vial.

\* Retour Sur Investissement

© Experian Limited 2011.

The word "EXPERIAN" and the graphical device are trade marks of Experian and/or its associated companies and may be registered in the EU, USA and other countries. The graphical device is a registered Community design in the EU.

All rights reserved.