



Paris, le 23 février 2009

## LE SAVIEZ-VOUS ?

### Une mauvaise gestion des données récoltées en environnement web peut coûter très cher aux E-commerçants !

*Malgré le contexte de crise, le secteur du e-commerce bénéficie encore et toujours d'une forte croissance et d'un dynamisme considérable. En effet, selon la FEVAD, les ventes en ligne françaises ont progressé de 30 % au 1er semestre 2008, et le chiffre d'affaires atteint les 20 milliards d'euros en 2008, avec un taux de croissance de plus de 30 %.*

Bien qu'exerçant sur un secteur en plein essor, les E-commerçants manipulent un volume de données colossal, dont certaines de mauvaise qualité sont à l'origine d'un préjudice économique considérable ! En effet, les retours produits pour cause d'adresses postales non valides vont engendrer, suivant le panier moyen, des pertes financières importantes. De plus, le développement de son activité, via des campagnes de marketing direct ou l'envoi de catalogues auprès de ses publics cibles, sera fortement dégradé. Le trafic sur le site de vente en ligne et la notoriété du E-commerçant seront également affectés.

→ **Par exemple** un E-commerçant envoie 50 000 colis par an avec un panier moyen à 60 euros. S'il ne s'est pas assuré au préalable de la qualité des adresses postales enregistrées en ligne par ses clients, son taux de NPAI sur les colis envoyés peut atteindre 3 % (taux constaté). Ce qui représente **1 500 colis** qui lui reviennent. Avec un coût de 6 euros de retraitement par colis, la perte nette sera de 9 000 euros sur l'année. Sans compter la perte de chiffre d'affaires sur les 40 % de commandes qui seront définitivement annulées, estimée ici à 36 000 euros.

Ce calcul ne prend pas en compte l'insatisfaction du client qui ne reviendra plus sur le site.

Grâce à l'outil Data Calculator<sup>1</sup> mis en ligne par Experian QAS, l'estimation des pertes de cet E-commerçant s'élève au minimum à 45 000 euros par an.

1 : Outil simple et intuitif permettant de chiffrer les pertes financières annuelles pour cause de mauvaise qualité des adresses dans le secteur du E-commerce : <http://www.qas.fr/entreprise/calculiez-votre-roi/e-commerce-form.htm>

### A propos d'Experian QAS

Experian QAS est le leader du Contact Data Management. La gamme logicielle QAS a été développée afin de préserver l'intégrité des données dans le temps et de fiabiliser à terme la gestion de la relation client. QAS agit tout au long du processus de gestion des contacts, de l'audit vers la saisie, l'enrichissement, la normalisation, le nettoyage et le dédoublonnage des données, permettant ainsi de maintenir un niveau élevé de qualité des informations. Associé à Mosaic, QAS propose une approche innovante de profiling en temps réel des consommateurs par l'adresse postale.

Spécialiste des technologies de gestion de l'adresse postale française et internationale, Experian QAS est Editeur-Intégrateur des référentiels géographiques de La Poste SNA.

La performance des solutions QAS est le résultat d'investissements dans la recherche et le développement technologique depuis 1991, afin de garantir des logiciels de haut niveau de fonctionnalités et de services. Plus de

10 000 organisations dans le monde ont choisi les solutions QAS pour la gestion de la qualité de leurs données afin d'améliorer leur process, leur performance financière, leur efficacité ainsi que leur relation client.

*QAS est une entité du groupe Experian®, spécialiste de l'information et de la gestion de la relation client.*  
[www.qas.fr](http://www.qas.fr)

### **A propos d'Experian**

Experian met à la disposition des entreprises et particuliers à travers le monde des services de traitement de l'information, d'analyse et de marketing pour les aider à gérer au mieux les risques et les bénéfices liés à leurs décisions commerciales ou financières.

Alliant outils performants de traitement de l'information et connaissance pointue des consommateurs, des marchés et des économies, Experian accompagne les entreprises à travers le monde pour les aider à établir et développer leurs relations clients. Experian met par ailleurs à la disposition des particuliers les informations leur permettant de prendre en pleine connaissance de cause leurs décisions financières et d'achat.

Ses clients interviennent dans des secteurs aussi variés que les services financiers, la distribution et la VAD, les télécommunications, les services, les médias, l'assurance, l'automobile, les loisirs, le commerce électronique, l'industrie, l'immobilier et les administrations publiques.

Coté à la Bourse de Londres (EXPN), Experian plc figure parmi les sociétés du FTSE 100. Elle dispose d'un siège social à Dublin, en Irlande et de deux sièges opérationnels, à Costa Mesa, en Californie et à Nottingham au Royaume Uni. Avec plus de 15 500 collaborateurs dans 38 pays, Experian accompagne ses clients dans plus de 65 pays. Son chiffre d'affaires est de 4,1 milliards \$ (2,8 milliards €).

En France, forte de 250 collaborateurs, Experian apporte à plus de 500 clients une gamme de solutions Risques et Marketing leur permettant d'optimiser leur développement commercial et pérenniser leur relation client. En France, Experian regroupe les activités Business Strategies, CheetahMail, Decision Analytics, pH Group et QAS. En Belgique, Experian est représentée par l'activité Business Strategies.

Pour plus d'informations : [www.experian.fr](http://www.experian.fr)

*Experian est une marque déposée dans l'Union Européenne et dans d'autres pays et est propriété exclusive d'Experian Ltd et/ou des sociétés associées.*

### **Contacts presse :**

#### **Oxygen**

Karène Vigoureux / Priscilia Fartoukh  
01 41 11 35 42  
[kvigoureux@oxygen-rp.com](mailto:kvigoureux@oxygen-rp.com)

#### **QAS Experian**

Catherine Beaugé de la Roque  
Responsable Marketing  
01 70 39 43 48  
[catherine.beaugedelaroque@qas.com](mailto:catherine.beaugedelaroque@qas.com)