



Paris, le 2 juillet 2009

A l'occasion de la création de sa boutique en ligne, Eden Park a choisi Experian QAS pour optimiser la qualité de ses données récoltées en environnement Web

La société Eden Park, créateur et distributeur de produits textiles, a choisi le logiciel de saisie rapide des adresses postales QAS Pro Web pour s'assurer de la bonne qualité de ses données clients récoltées sur sa nouvelle boutique en ligne, créée à l'occasion du vingtième anniversaire de la marque.

Eden Park opte pour une stratégie de développement sur Internet avec la création de sa boutique en ligne !



Créée en 1987 par 5 rugbymen du Racing Club de France, Eden Park est une marque de prêt-à-porter haut de gamme revendiquant des codes graphiques et marketing originaux. La société, dont le siège est basé à Paris, a pour vocation de proposer une large collection basée sur la qualité-produit et les valeurs largement défendues par les fondateurs de la marque.

A l'occasion de son vingtième anniversaire et d'un « virage » dans sa stratégie commerciale qui s'appuyait jusqu'alors sur son réseau de boutiques ou l'organisation

de ventes privées, la marque a décidé en Mai 2007 de l'ouverture d'une boutique de ventes en ligne.

Après 6 ou 7 mois d'observation suite à son lancement en Mai 2007, les équipes marketing se sont très vite aperçues que les données saisies en ligne engendraient des difficultés dans la livraison des produits commandés avec un taux de NPAI¹ approchant les 5 %.

« Eden Park est une marque se positionnant sur le haut de gamme du marché vestimentaire en France. Nos clients internautes souhaitent recevoir au plus vite leurs commandes. Nous ne pouvions accepter qu'une livraison ne soit pas acheminée à cause de données mal saisies dans notre formulaire de commande en ligne » explique M. Eric Harand, Directeur des Systèmes d'Information de la société Eden Park.

En effet, le service de relation client de la société était de plus en plus sollicité depuis l'ouverture de la boutique en ligne pour des problèmes de livraison liés à une mauvaise saisie en ligne des adresses postales.

De plus, la société souhaitait également se doter d'un outil lui permettant d'obtenir une base de données saine pour la mise en place de l'une de ses campagnes de marketing direct visant à utiliser les informations récoltées en ligne pour créer du trafic dans les points de ventes de la marque.

« En effet, nous invitons régulièrement nos clients internautes à se déplacer dans l'un de nos magasins. Or, nous constatons une déperdition dans nos différentes opérations en boutique du fait de la mauvaise gestion de la qualité de nos données issues de notre portail web » précise M. Eric Harand.

Enfin, le dernier enjeu pour **Eden Park était de réduire au maximum ses pertes de marchandises liées aux fraudes financières réalisées en ligne sur le portail web.** En effet, dès lors qu'un paiement frauduleux était identifié, la société Eden Park recherchait une solution logicielle lui permettant de s'assurer de la bonne saisie des adresses auxquelles se font livrer les « internautes pirates » afin de mettre en place une politique de récupération de la marchandise adressée.

C'est ainsi, qu'Eden Park a fait part de ses différentes problématiques à la société [Experian QAS](#), prestataire accompagnant la société dans la mise en place de sa stratégie de qualité des données depuis 2004.

[Experian QAS accompagne depuis plus de 5 ans la société Eden Park dans sa stratégie de Contact Data Management](#)

La **[solution QAS Pro](#)**² équipant déjà la société, c'est donc tout naturellement que la marque évoluant sur le canal web se tourne vers son prestataire historique : Experian QAS.

Afin de répondre **aux nouvelles problématiques rencontrées par Eden Park**, Experian QAS a donc **équipé la société de sa solution [QAS Pro Web](#),** solution de saisie et de validation instantanée des adresses postales issues d'environnements Web. L'internaute saisit rapidement son adresse postale dans un formulaire web. Le logiciel vérifie, valide et restitue immédiatement l'adresse dans son intégralité avant de la sauvegarder dans le système d'information de la société.

[Des gains de productivité et une meilleure rentabilité des actions marketing pour une satisfaction client complète](#)

Ainsi, grâce au déploiement de l'outil QAS Pro Web, la société constate aujourd'hui un [taux de NPAI](#) inférieur à 0.5 %, allégeant ainsi les réclamations adressées au service client en lien avec une mauvaise saisie en ligne de l'adresse postale.

De plus, le formatage des adresses rendu possible grâce à la **[solution QAS Pro Web](#)** permet à la société de travailler sur une base clients saine en terme de qualité des données mais également en terme de présentation : *« l'ensemble des communications adressées à nos clients internautes sont identiques sur le bordereau de livraison, sur les factures, et sur les éventuels autres supports envoyés lors de nos opérations de marketing direct »* précise le responsable informatique.

Pour conclure, la société a également opté pour le référentiel anglais du logiciel qui lui a permis d'atteindre en Angleterre, où le système d'adressage est très précis, un taux de NPAI quasi-nul.

1 :N'habite Plus à l'Adresse Indiquée

2 : Le logiciel QAS Pro **accélère considérablement la saisie des adresses postales** et **garantit leur validité** conformément aux normes postales en vigueur. Le logiciel restitue les adresses postales des contacts (clients, fournisseurs, salariés, réseaux de distribution, etc.) dans leur intégralité, de manière fiable et rapide, qu'elles soient nationales ou internationales. Il suffit d'entrer un minimum de données pour que QAS Pro retrouve, en un temps record, l'adresse exacte recherchée.

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

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 15 000 collaborateurs dans 40 pays, Experian accompagne ses clients dans plus de 65 pays. Son chiffre d'affaires au 31 mars 2009 est de 3,9 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

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

Experian QAS

Catherine Beaugé de la Roque

Responsable Marketing

01 70 39 43 48

catherine.beaugedelaroque@qas.com