



« Adresses soumises au processus de vieillissement »

Gérant d'Uniserv : Les informations doivent être mises à jour périodiquement.

Nombreuses sont les entreprises qui ignorent encore le sujet de la qualité des adresses, explique Roland Pfeiffer, associé-gérant d'Uniserv, tout en précisant que des bases d'adresses centralisées sont plutôt une exception que la règle.

A quoi devrait idéalement ressembler un processus pour la gestion et l'entretien des données d'adresse ?

Pour nous, la gestion d'adresses se conçoit en cinq étapes. Dans un premier temps, l'entreprise procède à une analyse approfondie des bases de données et des processus liés au traitement d'adresses : Quel est le niveau de qualité et comment peut-on l'augmenter ? Puis, dans un deuxième temps, il s'agit de mettre en place les dispositifs et mesures d'amélioration. Le plus souvent, les entreprises vont – dans un troisième temps – utiliser un outil destiné à l'apurement initial des adresses, puis intégrer d'autres outils pour les étapes ultérieures dans le processus de gestion d'adresses. A ces outils viennent normalement s'ajouter des mesures au niveau de l'organisation.

Est-ce que vous pouvez donner un exemple d'une telle mesure organisationnelle ?

Tout d'abord, il y a la formation du personnel en charge de la saisie des adresses. Lorsqu'une entreprise travaille avec un grand nombre d'adresses étrangères, il est nécessaire de connaître les caractéristiques et différences principales entre une adresse française et une adresse allemande, par exemple. Une autre mesure organisationnelle consiste à sensibiliser les employés aux enjeux de la qualité des données.

A quoi servent les outils mis en place dans la seconde étape du processus ?

Une fois l'apurement initial des adresses effectué, il est important, dans la quatrième étape, d'assurer la qualité des données dès leur saisie. A cet effet, il est nécessaire d'intégrer des outils d'entretien dans les systèmes opérationnels dans lesquels sont traitées des adresses. Ces outils veillent à ce qu'aucune adresse ne puisse être créée ou modifiée sans avoir été soumise à un examen ou une validation.

Donc, les fichiers d'adresses sont apurés et il n'est plus possible d'insérer des adresses erronées. Est-ce que ça suffit ?

Beaucoup d'entreprises pensent que oui, mais elles ont tort. En effet, les adresses sont soumises à un processus de vieillissement : des personnes déménagent, des codes postaux sont changés etc. etc. Et rares sont les clients qui vous informent de tels changements. Pour cette raison, une cinquième étape est nécessaire pour maintenir les données à jour. Ainsi, la quatrième et la cinquième devraient constituer un « cycle fermé ».



Depuis 1996, Roland Pfeiffer est seul patron d'Uniserv, un fournisseur de logiciels destinés à la gestion d'adresses et la qualité de données. Il a débuté sa carrière chez Uniserv comme développeur. Si Uniserv offre aussi des services d'externalisation, Monsieur Pfeiffer ne les recommande que pour des processus partiels. A son avis, il n'est pas une bonne idée d'externaliser l'entretien actif des données, ce qui comprend aussi la validation en ligne lors de la saisie des adresses.

Vous avez décrit le processus idéal. A quoi ressemble la pratique ?

Dans la pratique, un processus idéal est plutôt l'exception, même là où il existe une base d'adresses centralisée. Bien souvent les entreprises ont plusieurs systèmes, dans lesquels sont gérées des adresses. Et l'état de ces systèmes n'est pas toujours le même. Alors qu'à un endroit toutes les étapes du processus ont été très bien réalisées, à un autre les responsables n'ont même pas commencé à prendre en charge la question.

Quelles sont les erreurs typiques que vous observez ?

Beaucoup d'entreprises pensent que la qualité des adresses est un domaine qui se laisse maîtriser seulement avec des processus batch ou seulement avec des processus en ligne. Mais c'est une illusion. Si vous voulez que ça tourne vraiment rond, il vous faut les deux. ■

Pour toute information supplémentaire contactez

Uniserv GmbH • Rastatter Str. 13 • 75179 Pforzheim/Allemagne
Tél. +49 (0) 7231/936-0 • Fax +49 (0) 7231/936-3002 • e-mail: info@uniserv.com • www.uniserv.com