

Success Story

Success Story • Case Study • Interview

Les solutions Uniserv de qualité des données en action chez Bivolino, spécialiste en textile et habillement

À l'avant-garde des tendances en matière de mode et de qualité des données

bivolino services
collaborative platform for e-custom fit apparel



La validation optimale des adresses via *post* permet une maîtrise parfaite des processus en ligne dans le secteur de vente par correspondance de chemises et de chemisiers sur mesure – des avantages considérables en terme de coûts grâce au mode SaaS

Située à Diepenbeek en Belgique, la société Bivolino fabrique des chemises sur mesure depuis 1954. Cette entreprise est l'une des premières à implanter un système de mensuration assisté par ordinateur. Un système innovant qui permet, au moyen de paramètres déterminés, d'obtenir en un clin d'œil les données exactes des mensurations et de la taille. Grâce à cette avancée technologique, les chemises fabriquées trouvent leur chemin vers le client non seulement à travers la boutique de la marque, mais aussi par le biais de divers canaux commerciaux et de sociétés de vente par correspondance.

Parmi les entreprises utilisant la technologie Bivolino via Internet figure, par exemple, la célèbre société britannique de vente au détail « Marks & Spencer ». En faisant recours aux services Bivolino, elle bénéficie

d'une plate-forme interactive qui englobe toute une panoplie de solutions intégrées prenant en charge l'ensemble de la chaîne de production de valeur. Avec le module *post* de la solution *DQ Real-Time Services* d'Uniserv, il est désormais possible de procéder à une validation en ligne des adresses avec tolérance aux erreurs au sein du cycle des processus métier. Cette validation permet de contrôler, de corriger et d'actualiser l'ensemble des éléments pertinents de l'adresse, et ce, d'une manière rapide et fiable. Les processus de vente et d'expédition, notamment de marchandises sur mesure, ne cessent de mettre les entreprises face à de nouveaux défis associés à la reproduction correcte de toutes les phases essentielles en production et en logistique. Cela est surtout le cas pour la distribution de produits via Internet. La plate-forme interactive de Bivolino offre à cet égard un éventail complet de solutions intégrées et éprouvées comprenant le conseil, la visualisation, la détermination de la taille, la production et le suivi des envois. Cela permet au client souhaitant, par exemple, commander une chemise sur mesure via la boutique

électronique de Marks & Spencer, de rester dans l'apparence et le ressenti habituels de l'interface graphique durant toute la procédure de commande. Les processus nécessaires associés aux services Bivolino tournent, quant à eux, en arrière-plan sans que le client s'en rende compte.

« En tant que prestataire de services exclusivement disponibles sur le Web et partenaire OEM de plusieurs maisons de vente par correspondance, nous vendons un total de 120 000 articles, ce qui correspond à environ 80 000 adresses. Dans ce contexte, l'exactitude des coordonnées du client s'est révélée être un facteur décisif au niveau du TCO. Les données erronées concernant le code postal, le nom de rue ou le numéro de maison ont toujours entraîné des livraisons incorrectes ou tardives qui se sont ensuite traduites par des coûts excessifs. C'est ainsi que nous avons décidé d'incorporer à notre cycle de processus une solution de validation postale interactive et efficace. Le but étant d'éliminer automatiquement toute erreur de transmission, qu'elle soit d'écriture, de lecture, d'audition ou de frappe. De même, le fait que nous soyons responsables du déroulement complet du processus logistique impose la nécessité de garantir une livraison fiable des marchandises ainsi que le traitement correct des retours », explique Michel Byvoet, PDG de Bivolino.

Au sujet de Bivolino Services

Les prestations fournies par Bivolino Services – composé de bivolinoconsult (consulting), bivolinobivosoft (visualisation & traitement d'image), bivolinolinosoft (détermination de taille & CAO), bivolinobivotrack (suivi d'envois) et bivolinomanufacturing (production/FAO) – couvrent toute la chaîne de livraison, y compris la production et la confirmation électronique des commandes. Ce concept prend en charge la synchronisation de toutes les étapes allant de la conception jusqu'à la production. Bivolino Services met à la disposition du client une gamme complète de services synchronisés en temps réel qui, à l'aide des boîtes à outils respectives, apportent une réelle valeur ajoutée à des coûts très avantageux. La plate-forme est interactive, basée sur le Web, configurable, modulaire, extensible et générique.

Un choix rapide qu'on ne regrettera jamais !

La recherche d'un fournisseur adéquat de solutions de validation postale n'a pas duré longtemps. Notre choix s'est vite porté sur le module *post* d'Uniserv en mode SaaS (Software



as a Service). Pour nous, les facteurs décisifs étaient, avant tout, la qualité exceptionnelle des résultats qui reposait sur des procédures intelligentes et tolérantes aux erreurs et sur des méthodes d'analyses éprouvées, ainsi que le large choix de variantes disponibles pour les différents pays. Un autre critère de choix était également la fréquence des mises à jour des données de référence ajoutées régulièrement par Uniserv. De



même, l'intégration aisée et les hautes performances de *post* étaient des atouts majeurs qui ont influencé notre décision. Une autre raison essentielle, selon Michel Byvoet, est la disponibilité de la solution en mode SaaS, ce qui permet de l'utiliser via Internet : « Grâce à ce modèle de déploiement, nous n'avons plus besoin d'équipement logiciel et matériel ni de personnel pour la maintenance et l'administration des solutions mises en place. Nous ne payons en effet que pour les prestations réellement exécutées. La réduction de coûts est évidemment considérable. »

Un système « intelligent » de validation des adresses

L'intégration de la solution *post* d'Uniserv dans la plate-forme de Bivolino Services a été un vrai succès. En effet, ce module ultra performant permet de contrôler, de corriger et même d'améliorer et/ou de compléter les données d'adresse des clients britanniques souhaitant commander ou concevoir leur propre chemise/chemisier via la boutique en ligne de Marks & Spencer. La version localisée en anglais s'avère ici d'une grande utilité puisqu'elle reproduit fidèlement les particularités des adresses britanniques. Les clients n'ont en effet qu'à taper le code postal et le numéro de maison dans le champ d'adresse, et le système se charge du reste de manière entièrement automatique. Près de 20 000 adresses sont contrôlées annuellement de cette façon – tendance à la hausse.

Bilan positif – extension envisagée

Après les excellents résultats obtenus en matière de validation postale suite à son utilisation par le distributeur Marks & Spencer, le module *post* va maintenant être intégré dans la boutique en ligne de Bivolino. Désormais, il sera possible d'effectuer des envois validés postalement aux diverses entreprises souhaitant recevoir des échantillons de tissus. En outre, l'intégration de la solution de validation postale d'Uniserv est également prévue dans les boutiques en ligne des autres entreprises dont Bivolino est partenaire OEM. Parmi ces entreprises, on retrouve, entre autres :

3 SUISSES (Suisse), WE Fashion (Pays-Bas) et les maisons de vente par correspondance Baur et Neckermann (Allemagne). « Grâce au module *post* d'Uniserv, nous avons pu compléter notre offre de services Bivolino en y incorporant une prestation efficace qui en fait un "pack sérénité" parfaitement adapté à nos besoins et à ceux de nos clients. Le système fonctionne parfaitement et offre un maximum de performance, quel que soit le type de processus en action. De plus, le déploiement en mode SaaS nous permet de réduire les coûts de manière significative. Uniserv nous soutient activement à tous les niveaux. Raison pour laquelle nous nous réjouissons de poursuivre notre étroite collaboration afin d'atteindre nos objectifs communs », résume Michel Byvoet.



« LE SYSTÈME
FONCTIONNE
PARFAITEMENT ET
OFFRE UN MAXIMUM
DE PERFORMANCE,
QUEL QUE SOIT LE
TYPE DE PROCESSUS
EN ACTION. »

Michel Byvoet,
PDG de Bivolino

Bivolino – informations de fond

La marque de mode vestimentaire Bivolino a été créée en 1945 à Hasselt, en Belgique. Aujourd'hui, le siège de la société se trouve à Diepenbeek, également en Belgique. Le nom Bivolino provient de la combinaison du nom de la famille fondatrice « Byvoet » et de « Popeline », une étoffe au tissage serré en armure unie à base de laine peignée. Fabricant renommé de chemises sur mesure pour hommes et femmes, Bivolino est devenu, depuis sa création dans les années soixante, une référence dans le monde de la confection de chemises. Au cours de sa croissance impressionnante, Bivolino a été la première entreprise à implanter un système de mensuration assisté par ordinateur. Grâce à cette technologie, le processus de conception et de fabrication des chemises sur mesure est devenu plus rapide, plus précis et plus économique. La marque Bivolino est ainsi devenue synonyme de chemises sur mesure de qualité irréprochable, fabriquées à partir des meilleurs matériaux. Le lancement du site [bivolino.com](http://www.bivolino.com) constitue un autre point culminant de l'histoire de l'entreprise. Une fois de plus, Bivolino fera preuve d'un énorme potentiel d'innovation en lançant un système basé sur le Web dans le cadre de sa



conquête du Net, permettant ainsi aux clients de créer leur chemise idéale à partir de leur propre PC. Ce système ingénieux, qui couvre toute la chaîne de production dans le domaine de la mode, a été récompensé à plusieurs reprises en raison de sa technologie innovatrice. De nombreuses entreprises de renommée internationale, telles que Marks & Spencer, 3 Suisses, Baur et Neckermann, utilisent aujourd'hui la technologie Bivolino dans leurs boutiques en ligne. Pour en savoir plus, consultez <http://www.bivolino.com/>.



ADDRESS SERVICE PORTAL

Software as a Service

Avec l'Address Service Portal (ASP), Uniserv met à votre disposition une plate-forme orientée services qui, grâce à la technologie SaaS, se présente comme une solution sur mesure dans le domaine de la qualité des données et des adresses. Pour compléter la palette de prestations fournies dans le cadre du portail ASP, Uniserv vous offre un service de validation des adresses et des données clients à l'échelle mondiale ainsi que toute une série de fonctions destinées à la gestion d'adresses. Les fonctionnalités disponibles incluent la validation postale d'adresses, le géocodage avec coordonnées géographiques, la validation des données des coordonnées bancaires, le contrôle de plausibilité des numéros de cartes de crédit et des IBAN (International Bank Account Number) ainsi que l'attribution de numéros de téléphone.

Aperçu des avantages

INTÉGRATION SIMPLE ET CONFORTABLE dans votre application grâce aux API Web.

INVESTISSEMENT INFORMATIQUE RÉDUIT : seules les validations d'adresses réellement effectuées sont facturées.

ÉCONOMIES POTENTIELLES DANS LE DOMAINE DE LA COMMUNICATION AVEC LA CLIENTÈLE : baisse des taux de retour lors de mailings, factures, commandes, livraisons de marchandises, etc.

UTILISATION D'ADRESSES CORRECTES ET STANDARDISÉES : cet aspect constitue la base d'autres applications spécifiques aux clients telles que le contrôle de solvabilité, les études de milieux, etc.

MAINTIEN D'UNE IMAGE POSITIVE : les courriers adressés à vos clients sont écrits correctement, ce qui donne une image professionnelle à votre entreprise.

Inscrivez-vous dès maintenant sur www.uniserv.com/saas



Uniserv, Pforzheim

- Entreprise fondée en 1969
- Leader dans l'offre de progiciels de gestion d'adresses
- Portfolio de produits : international, supportant le web, indépendamment de la plate-forme, et ce quel que soit le secteur d'activité
- Domaines d'intervention privilégiés des progiciels : CRM, eCommerce, marketing one-to-one, projets ERP, activités de centre d'appels, micromarketing, géocodage
- Avantages : démarchage client optimal sur la base des informations d'adresses validées

Toute information :

Uniserv GmbH
Rastatter Str. 13
75179 Pforzheim/Germany
T +49 7231 936-0
F +49 7231 936-3002

UNISERV Sàrl
Bât. Le Sisley PARIS NORD 2 ·
23 Allée des Impressionnistes
BP 53421 VILLEPINTE ·
95944 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX · France
T : +33 1 48 63 91 91
F : +33 1 48 63 91 96
E info@uniserv.com • www.uniserv.com

