

Success Story

Success Story • Case Study • Interview

Entretien avec David Mead, directeur des ventes du Britannique Capscan Ltd., partenaire commercial depuis plusieurs années d'Uniserv.

Les partenariats Data Quality – source de bénéfices stratégiques communs

Capscan




En tant qu'entreprise spécialisée dans le domaine de la qualité des données, Uniserv a su tirer profit des synergies constructives obtenues à travers une série de partenariats stratégiques, établis depuis plusieurs années, pour confirmer son succès sur le marché. Le programme de partenariat d'Uniserv repose sur la combinaison ciblée des solutions logicielles Uniserv et des prestations fournies par ses différents partenaires. Le client final dispose ainsi d'une multitude de prestations de haut niveau et d'une large palette de solutions personnalisées parfaitement adaptées à ses besoins individuels.

Cette stratégie gagnant-gagnant a été mise en œuvre avec succès à plusieurs reprises par Uniserv. Le

fournisseur informatique Capscan Ltd. et la société Uniserv GmbH coopèrent par exemple depuis de nombreuses années dans le domaine des solutions de gestion de l'adresse, profitant ainsi mutuellement de leur étroite collaboration.

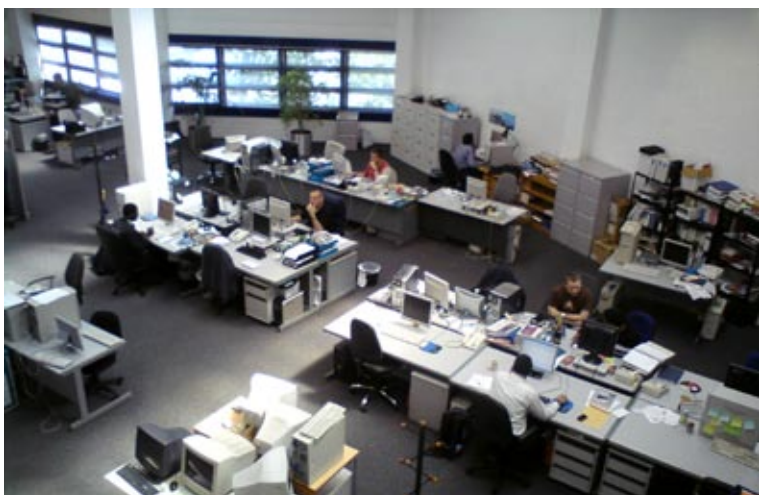
David Mead, directeur des ventes chez Capscan, retrace dans cette interview les différentes étapes de cette collaboration..

Sur les pages suivantes, David Mead, Sales Director at Capscan, dans une interview. 

VOTRE ENTREPRISE A DÉCIDÉ, À LA FIN DES ANNÉES 90, DE CONCLURE UN PARTENARIAT COMMERCIAL AVEC UN AUTRE ÉDITEUR DE LOGICIELS. POURRIEZ-VOUS NOUS EXPLIQUER LES RAISONS DE CETTE DÉCISION ?

DAVID MEAD
SALES DIRECTOR CAPSCAN

Notre offre en matière de solutions de gestion de l'adresse était, au départ, constituée de systèmes de validation postale limités aux adresses britanniques. Or, nous avons observé, déjà au début des années 90, que l'évolution de l'internationalisation avait entraîné une croissance progressive de la demande de données postales de référence fiables et de qualité, ainsi qu'un besoin pressant en nouvelles options de validation postales pour d'autres pays. C'est ainsi que surgit l'idée de coopérer avec un partenaire spécialisé dans le domaine de la qualité des données d'adresse. Un partenaire dont le cœur de compétences couvrirait ce domaine de manière optimale et dont l'offre compléterait parfaitement



notre portefeuille.

COMMENT S'EST DÉROULÉE LA PHASE ACTIVE DE RECHERCHE DU PARTENAIRE IDÉAL ?

Notre choix s'est vite porté sur Uniserv dont le profil répondait adéquatement à nos critères. En effet, nous avons vite été convaincus des atouts d'Uniserv qui résidaient notamment dans son orientation clairement internationale et sa gamme de systèmes experts de validation postale spécifiques aux différents pays. De son côté, Uniserv s'était également montré intéressé par notre offre de coopération qui allait enrichir son propre programme interne de partenariat auquel une grande importance avait été accordée à l'époque en tant que facteur décisif de succès.

QUELS ONT ÉTÉ LES CRITÈRES CLÉS FINALEMENT RETENUS POUR CHOISIR LE PARTENAIRE ADÉQUAT ?

En tant que fournisseur de solutions de gestion de l'adresse, la valeur ajoutée offerte à nos clients occupait, bien évidemment, le premier plan depuis le départ. À travers ce partenariat,

notre objectif avoué était d'élargir le spectre géographique de l'offre Capscan en matière de validation postale au-delà des frontières britanniques, tout en maintenant le même niveau de qualité habituellement offert par Capscan. En collaborant avec Uniserv, nous avions un partenaire qui remplissait toutes ces exigences : outre une palette en constante évolution de solutions logicielles spécifiques qui garantissent un contrôle postal précis allant jusqu'au niveau des numéros de maisons, les données de référence fournies sont continuellement optimisées et améliorées. De plus, les données acquises peuvent également être intégrées dans d'autres applications spécifiques dans les domaines du géo et micromarketing, ainsi que dans le domaine de la déduplication. Ce degré élevé d'actualité améliore la qualité des résultats fournis par les solutions « gecoding » et « mailBatch » d'Uniserv, qui font désormais partie de la gamme de produits que nous commercialisons dans le marché britannique.

LORS DE LA CONCLUSION DÉFINITIVE DU PARTENARIAT AVEC UNISERV, EN QUOI CONSISTAIT SURTOUT LA FORMULATION DES OBJECTIFS POURSUIVIS ?

Un partenariat entrepreneurial doit toujours servir de moyen aux entreprises pour bénéficier mutuellement de leurs atouts respectifs. Dans le cas d'Uniserv et de Capscan, cette condition de base était remplie dès le début, étant donné que le champ d'application des produits Uniserv complétait parfaitement celui des produits Capscan. Le cœur des compétences des deux entreprises réside dans le développement et la commercialisation de solutions logicielles standard destinées à l'amélioration de la qualité des données clients et adresses – au niveau international dans le cas d'Uniserv et surtout en Grande-Bretagne dans le cas de Capscan. Grâce au partenariat établi avec Uniserv, Capscan est désormais en mesure de fournir des solutions de gestion d'adresses dans plus de 240 pays. De sa part, Uniserv tire profit de notre expertise dans le domaine de la qualité des données d'adresses en Grande-Bretagne. En outre, notre connaissance approfondie des spécifications des adresses britanniques et notre étroite collaboration avec la Royal Mail sont des atouts incontournables que nous mettons à disposition des clients Uniserv opérant au niveau international. Ainsi, ces derniers disposent de prestations de haut niveau en matière de qualité des adresses et de données de référence mises à jour en permanence pour le marché britannique.

COMBIEN DE PROJETS AVEZ-VOUS DÉJÀ MIS EN ŒUVRE AU COURS DE CES LONGUES ANNÉES DE PARTENARIAT ?

Notre partenariat a évolué vers une véritable situation gagnant-gagnant, ce qui nous a permis de réaliser avec succès plus d'une centaine de projets communs, l'éventail allant de projets dont le budget ne dépasse pas quelques milliers d'euros à des projets de grande envergure dont le budget s'élève à plusieurs millions d'euros. La haute compétitivité de notre forme de collaboration reste un élément décisif pour l'acquisition et la mise en œuvre de projets communs. Pour nos clients, les synergies résultant de l'exploitation commune de notre expertise et de notre connaissance du marché constituent une

« GRÂCE AU PARTENARIAT ÉTABLI AVEC UNISERV, CAPSCAN EST DésORMAIS EN MESURE DE FOURNIR DES SOLUTIONS DE GESTION D'ADRESSES DANS PLUS DE 240 PAYS. »

David Mead,
Sales Director Capscan



- valeur ajoutée essentielle et garantissent en même temps une planification et réalisation optimales des projets de qualité des données.

QUELS ONT ÉTÉ LES PROJETS PHARES RÉALISÉS DANS LE CADRE DE VOTRE PARTENARIAT ?

Les projets réalisés pour Ford Europe, Barclaycard et MBNA (Maryland Bank National Association, principal émetteur mondial de cartes de crédit) ne sont que quelques-uns parmi des dizaines d'autres projets que nous avons réalisés pour des clients de renommée mondiale.

COMMENT DÉCRIREZ-VOUS L'ÉVOLUTION DU PARTENARIAT ENTRE UNISERV ET CAPSCAN ?

La relation commerciale entre Capscan et Uniserv s'est intensifiée au cours des dernières années. Cela s'explique bien évidemment par les multiples avantages, aussi bien au niveau technique que commercial, que les deux parties tirent

mutuellement de leur collaboration. Un autre fait que j'ai déjà signalé est celui du développement optimal de notre offre qui a été complétée par la palette de produits Uniserv. De même, la grande flexibilité entrepreneuriale des deux côtés et l'échange direct et sans entrave de l'information constituent un autre élément digne d'attention. L'ensemble de ces éléments contribue, comme l'expérience en fait preuve, à un déroulement efficace des projets qui se traduit par une meilleure satisfaction de la clientèle.

QUEL EST, À VOTRE AVIS, L'APPORT PRINCIPAL D'UN PARTENARIAT AVEC UNISERV ?

Grâce à notre partenariat avec Uniserv, nous sommes en mesure d'offrir à nos clients établis en Grande-Bretagne un large éventail de solutions performantes adaptées aux structures commerciales les plus diversifiées et aux différents environnements systèmes. La réalisation d'un grand nombre de projets aurait été impensable sans la collaboration efficace avec Uniserv.

COMMENT SE DÉFINISSENT POUR VOUS LES ACV QUI DISTINGUENT UNISERV DU RESTE DES CONCURRENTS ?

Un élément clé pour l'établissement du partenariat avec Uniserv est son expérience et son savoir-faire acquis au fil des années dans le domaine de la qualité des données d'adresses. Les logiciels Uniserv se distinguent surtout par leur indépendance vis-à-vis des plates-formes système, leur haut degré d'extensibilité et leur compatibilité Web et Unicode. De plus, la qualité des enregistrements de référence revêt pour nous une importance majeure étant donné que nous souhaitons fournir à nos clients des données très actuelles et d'excellente qualité, y compris pour d'autres pays que la Grande-Bretagne. Et c'est exactement cela que nous offre Uniserv, grâce à une mise à jour régulière des enregistrements qui tient compte des rythmes de livraison de chaque institution postale. Outre ces aspects purement techniques, la haute flexibilité d'Uniserv et son efficacité en matière de commercialisation, de conseil et de développement logiciel sont également des atouts fondamentaux qui en font un partenaire de choix. Grâce à ce partenariat, nous sommes en mesure de fournir à nos clients un maximum de services innovants et utiles ainsi qu'une palette de solutions de qualité inégale.

Y A-T-IL DES ASPECTS PARTICULIERS QUI DISTINGUENT VOTRE COOPÉRATION AVEC UNISERV DE CELLE ENTRETENUE AVEC LES AUTRES ENTREPRISES ?

Concernant notre collaboration avec Uniserv, on trouve d'une part que le partenariat a contribué dès le départ à optimiser l'évolution de l'activité des deux entreprises, tant au niveau du développement qu'à celui de la commercialisation. J'aimerais aussi souligner, à cet égard, que Capscan est le fournisseur exclusif des produits Uniserv en Grande-Bretagne. D'autre part, les expériences communes dont je vous ai parlé auparavant ont renforcé les liens entre les responsables des

deux entreprises. Ceci est certainement un aspect qui influe positivement sur notre coopération tout en favorisant la stabilité de nos relations commerciales.

COMMENT CONCEVEZ-VOUS L'ÉVOLUTION FUTURE DU MARCHÉ POUR LES FOURNISSEURS SPÉCIALISÉS DANS LE DOMAINE DE LA QUALITÉ DES DONNÉES, COMPTE TENU DE VOTRE PARTENARIAT AVEC UNISERV ? COMMENT VOYEZ-VOUS LE FUTUR POSITIONNEMENT D'UNISERV SUR LE MARCHÉ ?

Capscan continuera à considérer Uniserv comme son partenaire stratégique et commercial le plus important. Nous nous réjouissons de l'amélioration du positionnement des produits existants et de la commercialisation de nouvelles solutions Uniserv. Par ailleurs, nous sommes convaincus que les entreprises vont accorder beaucoup plus d'importance, surtout dans ces temps de turbulences financières, à l'élimination des facteurs désavantageux – comme, par exemple, les données clients erronées – qui entraînent une perte de temps et d'argent considérable. La réduction significative des coûts inutiles à travers l'optimisation de la qualité des données est l'une des conditions essentielles de la performance des processus métiers – indépendamment de la branche d'activité. C'est exactement là que réside l'énorme potentiel d'Uniserv en tant que fournisseur européen leader de solutions de qualité des données, avec un portefeuille largement étendu de logiciels utilisables à l'échelle internationale.

QUELS SONT, À VOTRE AVIS, LES ÉLÉMENTS LES PLUS PERTINENTS POUR L'ÉVOLUTION DU PARTENARIAT ? POURRIEZ-VOUS NOUS EN DONNER UN BREF APERÇU ?

L'innovation et le développement continu des solutions Uniserv constituent naturellement un élément essentiel de notre coopération. Un autre aspect non négligeable réside dans le fait que Capscan détient l'exclusivité des droits de commercialisation des logiciels Uniserv en Grande-Bretagne. À cela s'ajoute l'excellente collaboration avec M. Ulrich Sohn et son équipe dont nous sommes très satisfaits. Ce partenariat permet aux deux entreprises de partager leur savoir-faire respectif pour mieux conquérir de nouvelles parts de marché et maintenir une évolution positive même en temps de difficultés économiques.

Capscan

Fondée en 1969, la société Capscan, qui fait partie du groupe Scandex, est un fournisseur leader de solutions de gestion d'adresses et de produits destinés à la validation postale en Grande-Bretagne. Outre la rapidité de ses services et son extrême flexibilité, l'entreprise est surtout renommée pour ses produits fiables de qualité supérieure. Pour compléter sa palette de « logiciels de gestion d'adresses », Capscan offre à ses clients toute une série de produits complémentaires et de paquets de données destinés à la diversification et optimisation des données.

Uniserv

Uniserv est un leader européen des solutions de la qualité des données à travers des progiciels utilisables au niveau international ainsi que des services pour la qualité des données clients dans les applications CRM, Data-Warehousing, e-business, Marketing Direct et de données. À travers plusieurs milliers d'installations dans le monde entier, Uniserv soutient des centaines de clients dans leurs efforts visant à reproduire une vue unique du client dans leur base de données clients. Uniserv emploie plus de 110 personnes en son siège de Pforzheim ainsi que dans sa filiale de Paris et dessert, dans tous les secteurs, de nombreux clients de renommée comme, par exemple, ADAC, Allianz, Bertelsmann, BMW, Commerzbank, DBV Winterthur, Deutsche Bank, Deutsche Börse Group, France Telecom, Greenpeace, GEZ, Heineken, Johnson & Johnson, Nestlé, Otto, Payback, PSA Peugeot Citroën ainsi que Time Life et Union Investment.

POUR EN SAVOIR PLUS,
CONSULTEZ <http://www.uniserv.com>

MONSIEUR MEAD, NOUS VOUS REMERCIONS CORDIALEMENT DE NOUS AVOIR ACCORDÉ CET ENTRETIEN !

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