

Des Faits!

Et non
des promesses



GESTION D'ADRESSES DANS UN ENVIRONNEMENT ORACLE®

- MARKETING GLOBAL • DATA WAREHOUSING
- DATABASE MARKETING • ONE to ONE MARKETING
- e-COMMERCE • GESTION de CENTRES D'APPELS
- RELATIONS CLIENT • SAISIE de DONNEES

Objectif : Orientation client

Fidélisation des clients = succès d'entreprise

Face à la transparence des marchés et l'équivalence des produits et des prestations, la concurrence pour acquérir la faveur des clients est devenue l'objectif commercial principal des entreprises.

Une orientation client cohérente ainsi qu'un système d'informations performant sont les conditions indispensables pour acquérir des avantages compétitifs décisifs. Ainsi, le renforcement de l'efficacité et de la performance d'une entreprise n'est envisageable que par une approche axée sur un niveau de qualité plus élevé en matière d'actualisation des données, du traitement des informations, notamment en ce qui concerne la gestion centrale et la mise à jour des données de l'adresse. En effet, celles-ci sont au cœur de toute relation avec les clients et les marchés.



Moteur de la relation client : La gestion des adresses

L'adresse – un potentiel prometteur

Tous les experts s'accordent sur le fait que des adresses correctes constituent le facteur de réussite primordial pour mettre en place un système homogène de communication individuelle et de service à la clientèle au sein d'une entreprise. Seules des adresses validées permettent de concevoir et de mettre en œuvre une gestion client de qualité et fondée sur des relations individuelles de suivi des ventes.

D'une telle approche dépendent non seulement le développement de stratégies à succès pour la fidélisation des clients et l'ouverture des marchés, mais aussi les évaluations des clients, les vérifications de solvabilité ainsi que toute opération à même de différencier les acheteurs des destinataires de factures ou réceptionnaires de marchandises. Dans tous les cas des adresses correctes sont indispensables.

Valeur ajoutée pour vos applications ORACLE®

Gestion d'adresses dans un environnement ORACLE®

La solution développée par UNISERV, destinée à la vérification globale des adresses gérées par une entreprise, tout en permettant un accès aux fichiers d'adresses direct et tolérant aux fautes, correspond aux exigences actuelles en matière d'interaction et de dialogue avec la clientèle.

Rendement maximum

Nous élargissons les possibilités d'action de votre application ORACLE® en y ajoutant une fonctionnalité essentielle pour vos activités au niveau front-end.

Indépendantes du système d'exploitation utilisé, du contexte d'application ainsi que du secteur d'activité, nos solutions logicielles jouent un rôle clé dans le cadre de vos stratégies informationnelles orientées sur les clients et le marché.



Solution intégrée

Portefeuille produit

*Nous optimisons
votre gestion d'adresses dans
un environnement ORACLE®*

Notre solution marketing orientée client dans un environnement ORACLE® est basée sur trois composantes destinées à l'optimisation de votre gestion d'adresses. Ces composantes peuvent être utilisées ensemble ou séparément.

post pour ORACLE®



Cette composante en ligne surveille la base de données ORACLE® contenant vos adresses pour y mettre à jour les codes postaux, les noms de localité et des rues. *post* pour ORACLE® utilise différentes méthodes d'analyse tolérantes et des référentiels complets, mis à jour régulièrement, permettant de vérifier et éventuellement corriger les adresses de façon automatisée. En cas d'ambiguïtés l'utilisateur reçoit une liste de choix lui permettant, par exemple dans un centre d'appel, de résoudre le problème tant qu'il est en contact direct avec le client. *post* pour ORACLE® est disponible pour les principaux pays en Europe (une version par pays).

En option, *post* pour ORACLE® vous offre par ailleurs des fonctions de géocodage d'adresses. Ainsi vous avez la possibilité d'affecter des informations géographiques telles que des coordonnées ou des données socio-démographiques à vos adresses pour des applications de micro-marketing.

mail pour ORACLE®



Avec *mail* pour ORACLE®, vous serez en mesure de retrouver de façon interactive une adresse dans votre base de données ORACLE®, même si elle y est enregistrée avec des erreurs ou si votre requête en contient. Cette recherche peut être effectuée avec des informations partielles pour en faire une alternative » rapide « et/ou tolérante aux erreurs par rapport aux fonctions de recherche générique éventuellement déjà disponibles. Bien entendu, il est également possible de rechercher une adresse au moyen du nom et de l'adresse entière. En principe, c'est le procédé normal effectué automatiquement avant la mise à jour de la base de données lorsqu'une adresse est saisie ou modifiée. Même le numéro de téléphone ou une date (par exemple de naissance) peuvent être utilisés dans le cadre d'une recherche tolérante. Pour limiter une recherche à des types d'adresse spécifiques, *mail* pour ORACLE® vous permet bien entendu de vous servir de définitions de » rôle «.

click it pour ORACLE®



click it pour ORACLE® est un outil front-end destiné à l'exécution efficace de tâches de gestion d'adresses typiquement effectuées en batch et en arrière-plan. Le logiciel se prête particulièrement bien à la reprise d'adresses externes dans votre application ORACLE® et à la mise à jour périodique de vos fichiers d'adresses. A cet effet, *click it* pour ORACLE® convertit les adresses en un format uniforme, adapte l'emploi de lettres majuscules/minuscules en fonction des particularités nationales, effectue une vérification postale des adresses et s'occupe de la détection et du traitement des doublons. Par ailleurs, *click it* pour ORACLE® offre aussi des fonctions de géocodage pour des tâches de micro-marketing. Enfin, toutes ces fonctions ne prennent que très peu de temps, même pour des fichiers de plusieurs millions d'adresses.

Intégration dans ORACLE®

Réalisation axée sur ORACLE®

Un objectif majeur lors du développement des composantes à intégrer était l'intégration sans difficultés dans l'environnement ORACLE®. La solution UNISERV de gestion d'adresses est entièrement basée sur une technologie client/serveur permettant de l'intégrer pleinement dans l'environnement ORACLE®. Des appels PL/SQL sous ORACLE® permettent d'accéder directement aux composantes UNISERV à partir de toutes les plates-formes client ORACLE® (de la version 8.15™) et des outils de développement ORACLE®. Toutes les procédures de vérification et de rectification s'effectuent automatiquement à l'arrière-plan.



Connexion facile

Application en ligne

Les appels de fonction pour la vérification en ligne peuvent être facilement intégrés par vos développeurs ou votre partenaire en matière de logiciels. A cet effet, UNISERV met à votre disposition une interface programme. Les fonctions de vérification et de rectification à proprement parler sont alors effectuées automatiquement en arrière-plan. Dans ce contexte, une attention particulière a été attachée à l'intégration sans difficultés dans des environnements de développement ORACLE® tels que, par exemple, ORACLE® Forms. Mais les fonctions UNISERV se prêtent tout aussi bien à une intégration aisée dans un environnement de développement pour Internet sous Java ou encore dans des langages de programmation classiques tels que Cobol ou C.

Application Batch

La communication de l'application batch *click it* s'effectue par l'intermédiaire d'interfaces fichiers. Par conséquent, l'intégration est alors en général possible sans développement d'application et sans intervention dans des applications existantes.

Processus d'arrière-plan

Les processus d'arrière-plan UNISERV pour la recherche, la vérification et la correction des adresses sont directement synchronisés avec votre base de données ORACLE® et exécutés en tant que processus serveurs autonomes.

Avantages spécifiques de la solution UNISERV

- Synchronisation automatique de votre base de données d'adresses ORACLE® avec le pool des codes OE *mail*.
- Intégrité assurée, même lorsque des mises à jour de la base de données d'adresses sont partiellement effectuées au moyen de programmes et de procédures ne comportant pas de fonctions de gestion d'adresses.
- Synchronisation automatique des transactions avec la base de données ORACLE®.
- Solution parfaitement modulable, étant donné que les serveurs OE peuvent être librement installés sur un ordinateur dédié ou sur la même machine que la base de données ORACLE®. La base de données d'adresses peut être répartie de manière flexible sur un ou plusieurs serveurs OE *mail*.

Administration système facile

- La personnalisation est effectuée dans l'environnement ORACLE® au moyen d'un outil de dialogue.
- Surveillance du système au moyen d'un écran de commande.

Toutes les plates-formes système courantes...

- La nouvelle gamme de produits pour ORACLE® est disponible sous tous les dérivés UNIX courants ainsi que sous Windows™.
- Toutes les composantes UNISERV pour la gestion d'adresses peuvent être utilisées avec les bases de données Oracle8® et Oracle8i™.

Bon à savoir

Questions et réponses

Où est la différence entre une vérification postale avec post pour ORACLE® et un programme » normal « , basé sur des tables de référence?

- Vérification et rectification automatique de tous les éléments d'adresse.
- Vérification tolérante aux fautes permettant de corriger la majorité des erreurs automatiquement, c.-à-d. sans intervention de l'utilisateur.
- Affectation du code postal correct à partir de la rue ou du numéro de maison.
- Affichage des solutions en cas d'ambiguïté.
- Disponible pour les principaux pays en Europe (une version par pays).



Où est la différence entre le système de recherche d'adresses mail pour ORACLE® et la fonction de recherche standard de ma base de données ORACLE® au moyen de caractères » joker « ?

- Les résultats sont fournis nettement plus rapidement. Même pour des fichiers contenant plusieurs millions d'adresses, le temps de réponse se situe généralement en-dessous d'une seconde.
- Même sans caractères joker, la recherche avec mail pour ORACLE® est tolérante aux erreurs. Ceci n'est pas sans importance, car l'utilisation de caractères joker implique la connaissance exacte de l'endroit d'une erreur éventuelle!
- Le recherche peut être effectuée automatiquement, c.-à-d. sans devoir être lancée par l'utilisateur, pour chaque nouvelle adresse ou pour toute mise à jour. Ceci permet d'éviter la création de doublons sans que l'utilisateur ait besoin d'effectuer des recherches fastidieuses.
- Les résultats sont fournis dans l'ordre décroissant de leur degré de concordance.

Où est la différence entre la solution UNISERV et celles des autres ?

- UNISERV n'offre pas seulement des composantes individuelles, mais une solution globale.
- La validation postale et la vérification de doublons sont toujours des fonctions intégrées, permettant ainsi d'obtenir de meilleurs résultats lors de la déduplication.
- La solution est utilisable en ligne ou bien pour le traitement de données de masse, en batch.
- Les solutions UNISERV ont été développées exclusivement pour la gestion d'adresses.
- Hautement modulable, même en cas d'utilisation intense, grâce à la répartition flexible sur différents serveurs logiques et physiques.
- Les solutions offertes sont internationales tout en étant indépendantes du secteur d'activité et de l'application.
- Avec plus de 3.200 installations sur serveurs, les logiciels de gestion d'adresses d'UNISERV comptent parmi les solutions les plus utilisées en Europe.

Versions » *Extended* « pour la ligne de produits *OPEN.edition*

Très important :
Haute disponibilité,
sécurité anti-défaillances, modularité

Optimisation de la gestion des adresses et informations clientèle de l'entreprise

Une question épineuse en matière de garantie des investissements IT est la continuité dans la gestion des processus commerciaux critiques. Pour cette raison, la disponibilité constante des applications est devenue pour de nombreuses entreprises une priorité absolue dans le domaine des technologies d'information.

Diversification des produits

Grâce aux nouvelles versions » *extended* « des applications dans l'environnement ORACLE®, UNISERV offre dès à présent aux utilisateurs d'ORACLE® la possibilité d'utiliser leurs composantes logiciel de la gamme de produits *OPEN.edition* avec un maximum de sécurité anti-défaillances, de disponibilité et de modularité. Une mise en œuvre ou intégration supplémentaires dans les applications ne sont pas nécessaires. Ainsi, il est possible d'optimiser la qualité des informations et adresses clientèle au sein de très grandes banques de données ainsi que pour un nombre important d'utilisateurs actifs afin de permettre la » *single view of customer* « en cours d'opération » on the fly «.

Nouvelles particularités et extensions

Par rapport aux versions standard, les nouvelles versions » *extended* « se caractérisent par un certain nombre de nouvelles particularités et extensions fonctionnelles, la priorité étant donnée à une haute disponibilité et à la modularité des produits. De plus, un certain nombre de fonctions supplémentaires facilitant l'utilisation et l'administration des systèmes ont été intégrées aux nouvelles versions.

Les nouvelles versions permettent la mise à disposition quasi illimitée (pouvant être réduite uniquement par des ressources informatiques éventuellement insuffisantes) et multiple des services de la gamme de produits *OPEN.edition* (*convert* – analyse et formatage d'adresses, *post* – contrôle postal d'adresses, *mailRetrieval* – identification d'adresses et de clients). Un service peut être démarré simultanément sur plusieurs ordinateurs ou bien plusieurs fois sur un même ordinateur. La répartition sur plusieurs ordinateurs offre une sécurité supplémentaire (les conséquences d'éventuels problèmes du système informatique ne touchent qu'une seule instance d'un seul service) et des modularités supplémentaires.

Le recours aux systèmes experts UNISERV est particulièrement indiqué pour les applications nécessitant la possibilité d'identifier un client ou un client potentiel même sans référence client. Même chose pour les applications utilisées par tout un groupe commercial et pour lesquelles une identification explicite doit être rendue possible malgré des systèmes de référence différents. En outre, les produits sont également disponibles pour des applications internationales.

Outre les nouvelles versions » *extended* « des produits ORACLE® (*convert*, *post* et *mailRetrieval*), les produits » standard « font toujours partie de la gamme de produits UNISERV.

Conclusion

Si l'on attend d'ORACLE® une disponibilité permanente – 24h/24, 7j/7, 365 jours par an – et un temps de réaction inférieur à une seconde pour les très grandes banques de données et pour un nombre important d'utilisateurs actifs, les nouvelles versions » *extended* « proposées par UNISERV pour les produits ORACLE® représentent la base de toutes les applications de gestion d'adresses au sein des entreprises.



Versions » Extended « pour la ligne de produits OPEN.edition

Particularités et fonctions essentielles :

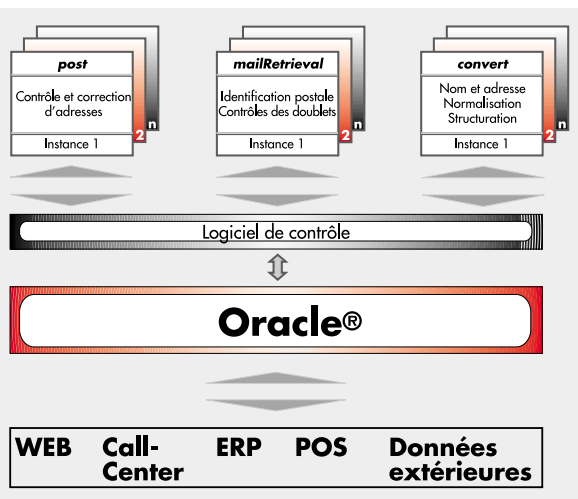
- En mode d'utilisation normale (toutes les instances d'un service sont disponibles), le logiciel de contrôle intégré répartit les requêtes sur les différentes instances (répartition par charge), permettant ainsi un meilleur débit.
- Lorsque, par exemple, l'instance d'un service est mise hors d'activité pour des travaux de maintenance ou se retrouve hors-circuit suite à une défaillance du système informatique ou à une défaillance de logiciel, le logiciel de contrôle répartit toutes les requêtes sur les instances encore disponibles du service et fait en sorte que l'utilisateur ne remarque rien de la défaillance. Les requêtes déjà effectuées sur l'instance hors d'activité du service sont également réorientées vers les autres instances sans que l'utilisateur ne s'en aperçoive.
- Le logiciel de contrôle n'est pas seulement capable de répartir les requêtes lorsqu'il s'agit d'obtenir un accès aux données de référence, il gère également les requêtes de modification des données mêmes du service (enregistrement de nouvelles adresses ou modification d'adresses existantes par exemple). Le logiciel de contrôle veille de façon autonome à ce que les requêtes de mise à jour (« update ») soient

réalisées sur l'ensemble des instances. Si une instance est hors-service, le logiciel de contrôle veille automatiquement à ce que cette instance soit actualisée dès sa reprise de fonctionnement. Le logiciel de contrôle synchronise les blocs de données correspondants et garantit leur consistance.

- La répartition automatique des requêtes sur les instances disponibles d'un service et l'actualisation automatique des modifications des données d'un service sur toutes les instances permettent à l'utilisateur de désactiver certaines instances d'un service de façon ciblée pour procéder à des travaux de maintenance. Ainsi, il est par exemple possible d'actualiser les données de référence d'un service sans pour autant nuire à l'application. De même, il est possible de recharger le pool d'indices de *mailRetrieval* pendant le mode de mise à jour afin de satisfaire aux nouvelles prescriptions. Pendant ce temps, les instances redondantes assument le fonctionnement « normal ». Les mises à jour effectuées entre-temps sont actualisées lorsque l'instance du service rechargé est réactivée.

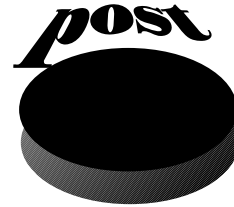
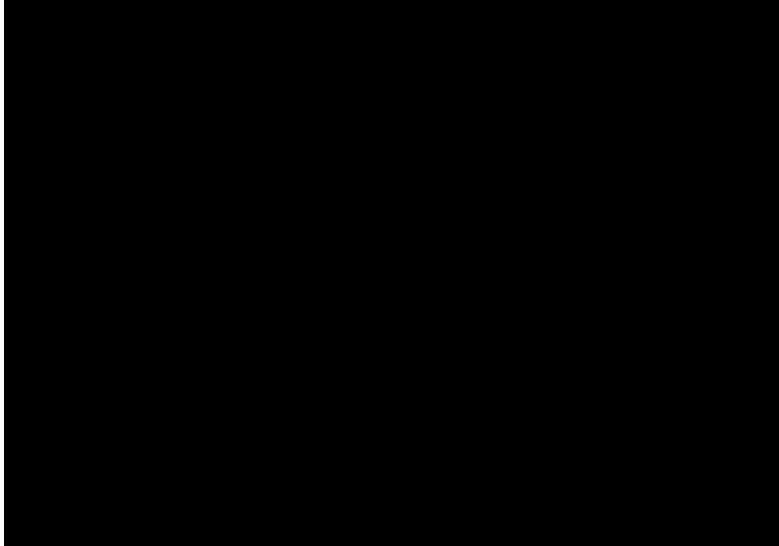
- En outre, un mécanisme d'auto apprentissage tente de bloquer après une première apparition les requêtes répétées risquant d'affecter un service. Ces requêtes sont souvent dues à des programmes défectueux ou aux utilisateurs qui, consciemment ou non, émettent des requêtes qui ralentissent le débit du système.

- Les versions » extended « de la gamme de produits ORACLE® peuvent être utilisées avec ou sans les fonctions de haute disponibilité propres à ORACLE® (serveur parallèle ORACLE®). Si elles sont utilisées avec les fonctions de haute disponibilité ORACLE®, la haute disponibilité est alors étayée des fonctions spécifiques à la gestion d'adresses.

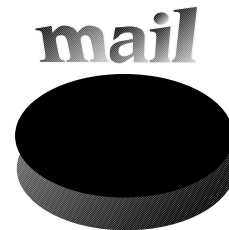
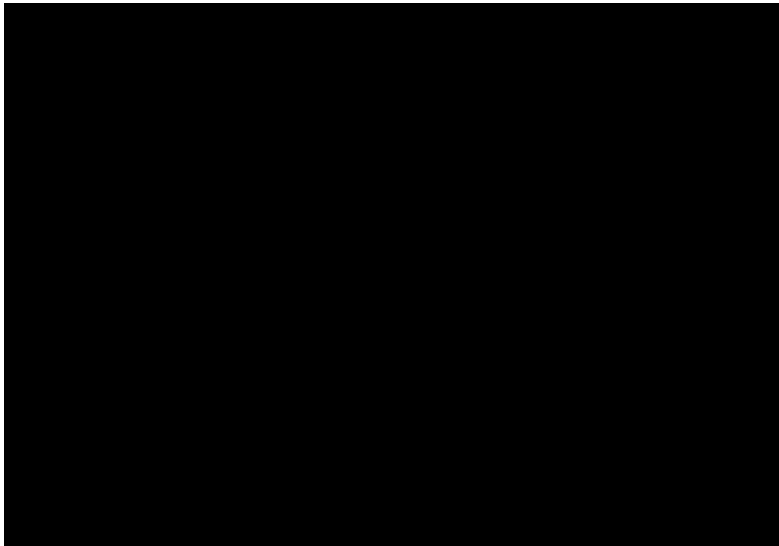


Exemples Services en ligne directement sous ORACLE

- Indications postales incomplètes
Recherche au moyen de la localité/voie et du numéro de maison



- Recherche d'adresse
pour l'identification interactive d'un client existant



Pour toute information supplémentaire contactez

Uniserv GmbH ☞ Rastatter Str. 13 ☞ 75179 Pforzheim/Allemagne

N° de téléphone : +49 (0) 7231/936-0 ☞ Téléfax : +49 (0) 7231/936-30 02 ☞ e-Mail : info@uniserv.com ☞ www.uniserv.com

© Copyright Uniserv ☞ Pforzheim ☞ All rights reserved.