

**Identification des
clients et des prospects
sans équivoque -
de façon tolérante aux
erreurs et en temps réel !**

Identification des clients et des prospects sans équivoque – de façon tolérante aux erreurs et en temps réel !

Ainsi vous créez les conditions d'unicité pour la consultation de vos clients (« Single View »)

Savoir être proche du client et profiter d'interactions permanentes joue un rôle primordial dans la gestion performante des relations avec la clientèle. Une fois acquis, ces attributs ouvrent et renforcent les relations pour un dialogue ciblé.

L'identification claire et nette de chaque client est donc une condition sine qua non pour la mise en œuvre de relations rentables et continues avec le client, notamment lors de la présence de grands volumes d'adresses. En effet, vous devez être certain qu'une personne ou qu'un ménage ne soit pas présent à plusieurs reprises dans votre base de données, pour élaborer le profil individuel de vos clients ou groupes cibles et leur attribuer avec exactitude des données complémentaires connues (exemple: historique du CA, comportement de paiement, etc.). C'est la clé qui vous permet d'augmenter votre rentabilité et l'efficacité de vos processus liés à la clientèle et d'animer une gestion personnalisée et optimale de vos clients.

L'exigence d'une identification précise du client reprend de l'importance à chaque nouvelle application – peu importe qu'il s'agisse :

- de trouver les clients/prospects même si les informations liées à l'adresse sont incomplètes ou erronées (demande du client, activités de centres d'appels, etc.),
- de procéder à des contrôles de solvabilité et d'identification des risques,
- d'élaborer des profils clientèle précis,
- de garantir et de sauvegarder l'intégrité et la qualité des données,
- de prouver l'amabilité et la compétence du service vis-à-vis de la clientèle,
- de créer une image d'entreprise plus positive et bien plus encore.

Qualité des données – un must, ni plus ni moins !

A l'époque de la gestion des relations avec les particuliers, les données stockées et leur exploitation, l'importance de données erronées ou manquantes sautent aux yeux – malheureusement avec des conséquences négatives dans la plupart des cas. Ceci est valable pour la création de bases de données et présente une importance nettement plus déterminante pour l'assurance de la qualité des interactions en cours entre les clients/prospects et l'entreprise, par exemple dans le cadre des applications sur Internet.

Les matières premières pour la qualité continue des données sont le nom et l'adresse !

Grâce à *mailRetrieval*, vous minimisez les pertes de qualité des données en évitant l'enregistrement de doublons en temps réel. *mailRetrieval* travaille de façon tolérante et identifie les adresses des clients préalablement enregistrées dans la base de données par différentes analyses et méthodes (exemple : logique fuzzy) et ceci même si l'entrée ne porte que sur des fragments du nom ou de l'adresse.

Identification internationale du client en ligne

Il est naturel que les exigences liées aux programmes et imposant une utilisation indépendante de la langue respective occupent une importance croissante dans un univers commercial de plus en plus global. *mailRetrieval* répond à cette demande.

Fort de son identification tolérante aux erreurs des noms et adresses, le système fournit rapidement et avec efficacité la base pour des données de la clientèle précises et d'une actualité élevée, même au sein d'applications internationales. Le système fonctionne pour différents pays avec une multitude de règles et de mots spécifiques, spécialement adaptés aux besoins nationaux respectifs. Ainsi les particularités et exigences des Etats plurilinguistiques (p. ex. la Belgique, la Suisse, l'Espagne) sont maîtrisées et une fidélité des données de plus haut niveau est garantie.

Actuellement disponible pour plus de 20 pays

mailRetrieval est disponible pour plus de 20 pays et permet la recherche des adresses en temps réel pour éviter l'enregistrement de doubles d'adresses lors de la saisie des données.



Ceci ne peut fonctionner en prenant le plus petit dénominateur commun pour base, mais comme système expert doté de connaissances intégrées de large envergure relatives aux particularités du pays et de la zone linguistique du pays d'utilisation. Ces informations sont stockées dans des fichiers fixant les règles et termes qui reflètent le savoir-faire en matière d'adresses spécifiques à chaque pays.

Scenarii d'emplois typiques

Les scenarii d'emplois typiques ci-après sont valables pour l'application de *mailRetrieval* et leur permettent rapidement d'identifier des adresses de manière tolérante aux erreurs dans des bases de données d'un volume important :

Recherche rapide

Rien qu'en utilisant quelques fragments du nom et de l'adresse (exemple : nom/prénom, uniquement le nom ou la ville), *mailRetrieval* recherche de façon tolérante aux erreurs et trouve une adresse. Un scénario typique est lorsqu'un client vous appelle sans disposer de son numéro client ou qu'il vous transmet un numéro erroné.

Le système est également capable de fournir des résultats optimaux si les informations, entrées par l'utilisateur ou contenues dans la base de données, sont erronées et de fournir les résultats en retour à l'utilisateur selon un degré de concordance.

Contrôle automatique lors de l'entrée des données

mailRetrieval vérifie automatiquement et sans appel explicite de l'utilisateur, directement lors de la création ou de la modification des données d'une adresse, si le particulier ou l'entreprise est déjà enregistré dans la base de données. En cas de divergences, le système différencie s'il s'agit d'un doublon certain ou si le doublon n'est que vraisemblable. En fonction des applications, l'utilisateur peut directement prendre connaissance de la situation et par exemple élucider d'éventuels soupçons de doublons en direct pendant l'entretien téléphonique avec le client s'il s'agit d'un centre d'appel.

Assemblage dynamique par grappes des adresses

Lors de chaque création ou modification d'une adresse, *mailRetrieval* permet de former automatiquement différentes « vues par grappes » d'une adresse et de consigner les « identifications par grappes » respectives dans la base de données des adresses. Les grappes typiques sont les personnes, les ménages ou toutes les adresses dans un bâtiment dans le cas d'adresses de particuliers ou les départements/responsables dans une entreprise et respectivement tous les contacts au sein d'une entreprise dans le cas d'adresses d'entreprises. Les combinaisons de grappes relatives à la solvabilité ou aux risques sont également possibles d'après les scenarii décrits.

Ce qui importe vraiment !

Les listes de sélection par exemple, longues de plusieurs pages et reproduisant les adresses enregistrées dans la base de données, qui n'ont aucun rapport avec les données entrées, ou encore l'annonce que le résultat de recherche est négatif pour la simple raison que la première lettre du nom a été mal tapée, ne sont pas de nature à améliorer la qualité des données ! Ce qui importe réellement est que la qualité et l'intégralité des adresses trouvées sont de prime importance dans la recherche liée aux adresses.

Attributs distinctifs et fonctions

- *mailRetrieval* résout les problèmes de l'identification des adresses – en temps réel !
- *mailRetrieval* est un système expert pour la recherche tolérante aux erreurs et l'identification automatique des doublons ainsi que l'assemblage par grappes dans des bases de données d'un volume très important. Ainsi, le système permet de trouver les adresses, même si les données actuellement entrées ne sont pas les mêmes que celles enregistrées dans la base de données en raison d'une erreur de lecture, d'audition et/ou d'entrée des données ou de l'utilisation d'abréviations différentes.
- Le logiciel est prévu pour effectuer 1:n comparaisons pour la recherche d'une adresse dans une base de données de très grand volume de façon tolérante aux erreurs et en temps réel.
- *mailRetrieval* offre une performance permettant notamment d'inventorier des bases de données d'adresses des plus importantes avec une qualité d'identification de haut niveau, même si de nombreux usagers sont simultanément actifs et tout cela moyennant un temps de réponse inférieur à une seconde.
- *mailRetrieval* propose en temps réel non seulement la recherche et la fonction d'identification des doublons, mais également une fonction de mise à jour. Ainsi une adresse nouvellement créée dans la base de données est immédiatement mise à la disposition de tous les usagers pour une recherche tolérante aux erreurs.
- *mailRetrieval* accroît votre rentabilité ! Le système s'intègre tout simplement à votre application, indépendamment de votre environnement ou du langage de programmation de vos applications.



Technique

La combinaison de méthodes de comparaison et de recherche tolérantes aux erreurs intelligentes (logique floue, phonétique, similitudes, contexte) garantit une précision de séparation particulièrement élevée et fournit des taux d'attribution élevés performants.

mailRetrieval est intégré dans les processus d'application existants et habituels et fonctionne de manière invisible et interactive pour l'utilisateur. Ainsi, l'utilisateur est uniquement confronté à son écran habituel.

Variantes du produit et interfaces

mailRetrieval sauvegarde vos investissements ! L'architecture ouverte permet une intégration simple et facile dans tout environnement IT habituel.

Le logiciel soutient les principaux dérivés de l'univers d'UNIX, les applications de Microsoft Windows, les systèmes Mainframe, avec les systèmes d'exploitation z/OS, VSE, BS2000 et iSeries (AS/400) équipé de PASE.

mailRetrieval est conçu en architecture client/serveur et sa distribution multiple dans votre environnement ne pose donc pas de problèmes.

En outre, la gamme de produits OPENedition vous propose différentes variantes techniques de *mailRetrieval*, capables de soutenir la recherche interactive des adresses dans des environnements IT spéciaux.

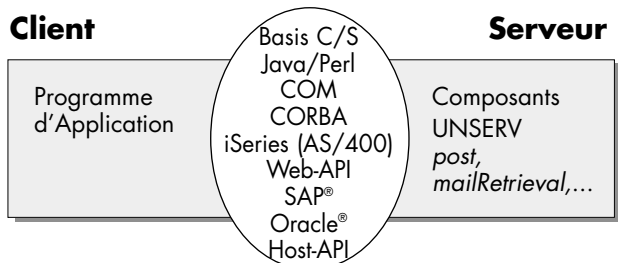


Caractéristiques du produit

Traitement d'adresses de particuliers ou d'entreprises

Indépendamment du pays ou de la plateforme, des versions spéciales pour les adresses consommateurs (Consumer-B2C) et pour les adresses Business (B2B) sont disponibles. Par rapport à la variante B2C, *mailRetrieval* en version B2B reconnaît non seulement les éléments d'adresses usuels, mais en plus les éléments liés à l'entreprise et sépare ceux-ci des éléments qui se rapportent à l'interlocuteur au sein de l'entreprise. En fonction de l'entreprise, des champs supplémentaires de saisie tels que le nom de l'entreprise, la raison sociale, le site Internet, des éléments descriptifs relatifs à l'entreprise ou des indications géographiques sont identifiés et pris en compte lors de l'harmonisation et de la comparaison. Concernant l'interlocuteur au sein d'une entreprise, des champs tels que le service ou le titre sont également reconnus, comparés et harmonisés. Pour ce faire, le progiciel *mailRetrieval* Business contient un tableau de synonymes plus important que la variante consommateurs (Consumer). L'utilisation de la version B2B est recommandée lors de la comparaison et de l'harmonisation de fichiers mixtes B2C et B2B et lorsque la part en adresses d'entreprises est égale ou supérieur à environ 30%.

Interfaces possibles



Au sein de la gamme de produits OPENedition, vous disposez de nombreuses interfaces étudiées et éprouvées pour *mailRetrieval*. Elles permettent une intégration rapide dans vos applications.

Versions *mailRetrieval* spécifiques à chaque pays pour l'emploi international

mailRetrieval offre les mêmes fonctionnalités pour les bases de données d'adresses internationales. Pour ce faire, le programme est disponible dans des versions spécifiques à chaque pays en tant que système expert à connaissances intégrées des particularités du pays et de la zone linguistique. Actuellement, *mailRetrieval* est disponible pour plus de 20 pays.



Pour toute information supplémentaire contactez

Uniserv France • Le Sisley • 9-23 allée des impressionistes • 93420 Villepinte
e-Mail : info@uniserv.com • www.uniserv.com

© Copyright Uniserv • Pforzheim • All rights reserved.