

# Agenda

- **Présentation de l'intervenant et de la société**
- Qu'entend-on par données clients?
- Pourquoi la qualité des données est importante ?
- Comment améliorer la qualité de ses données ?
- Mise en place du projet

# Afibel



- Frédéric VAST

- ❑ Responsable Informatique AFIBEL (depuis 2003)  
[fredericvast@afibel.net](mailto:fredericvast@afibel.net)
- ❑ Responsable de la filière informatique du CNAM de Lille (depuis 2006)
- ❑ Enseignant Processus d'informatisation, Gouvernance des SI et Base de données  
Niveau Licence et Maitrise (depuis 1998)
- ❑ Enseignant Gouvernance des SI & ITIL / Dernière année Génie Informatique Centrale  
Lille (depuis 2007)
- ❑ Président de L'Union Nationale des Ingénieurs du CNAM Nord-Picardie (depuis 2009)



le **cnam**  
École d'ingénieurs **eicnam**  
1 000 Ingénieurs par an

**unicnam**  
Union des ingénieurs Cnam



INGÉNIEURS ET SCIENTIFIQUES  
DE FRANCE



# Afibel



## • La société

Afibel est spécialisée dans la **vente par correspondance** de vêtements pour les **femmes** de plus de 50 ans. Distributeur spécialisé de prêt-à-porter, de **lingerie** et de **chaussures** pour femme, Afibel propose également des articles pour le bien-être, l'équipement de la **maison**, et des vêtements pour hommes. Afibel est membre de la **FEVAD**.

Le siège social d'Afibel se situe à **Villeneuve d'Ascq** dans le nord de la **France**. Afibel distribue ses produits en France, au **Royaume-Uni** et en **Belgique**.

- 1954: Auber Tissus est une société de confection spécialisée dans l'habillement de la femme forte.
- 1960: lancement du premier catalogue Auber Tissus.
- 1978: L'activité de vente par catalogue représente plus de la moitié des ventes. Création de la SA Somodi future SAS Afibel.
- 1991: Rachat par Patrick Delecroix de Somodi et Auber-Tissus.
- 1998: Afibel entre en bourse.
- 2001: Rachat du groupe Afibel par Karstadt-Quelle et lancement du premier site Internet <http://www.afibel.fr> .
- 2002: La société s'internationalise et ouvre le marché Belge.
- 2003: Ouverture de l'Angleterre et lancement du site <http://www.afibel.co.uk> .
- 2009: Sortie du groupe **Primondo** (anciennement Karstadt-Quelle)
- 2010: Rachat par **Damartex**.

# Afibel



- Damartex : Un groupe





# Afibel



- Une activité plus VPC que VAD



- Site FR

http://www.afibel.fr/ Afibel, boutique prêt à port...

**Afibel**  
la femme élégante

Guide 1ère visite

Commander avec les références du catalogue

Recevez notre lettre d'information :  OK

Rechercher un article Exemple : pull noir OK

Mon compte

Me connecter

Créer un compte

Suivi de commande

MON PANIER  
Votre panier est vide.

MODE FEMME MODE HOMME LINGERIE CHAUSSURES BIEN-ETRE MAISON BONNES AFFAIRES GRANDES TAILLES NOS IDÉES DE TENUES

1ère démarque de la saison  
Printemps-Été

Des centaines d'articles à prix sacrifiés

**BONNES AFFAIRES** jusqu'à **-60%\*\***  
**STOCKS LIMITÉS !**

Chemises/Tuniques Pantalon

Tee-shirt Pull

Jupe Gilet

Afibel défile à la télévision !  
France 2 3 5  
voir la vidéo

Contactez-nous  
0 892 70 70 80  
du lundi au vendredi de 8h à 19h  
le samedi de 9h à 18h (coût de l'appel)  
par e-mail en cliquant ici

DEMANDEZ NOTRE CATALOGUE **GRATUIT** ▶ cliquez ici

Le Rendez-Vous du Confort  
voir la boutique

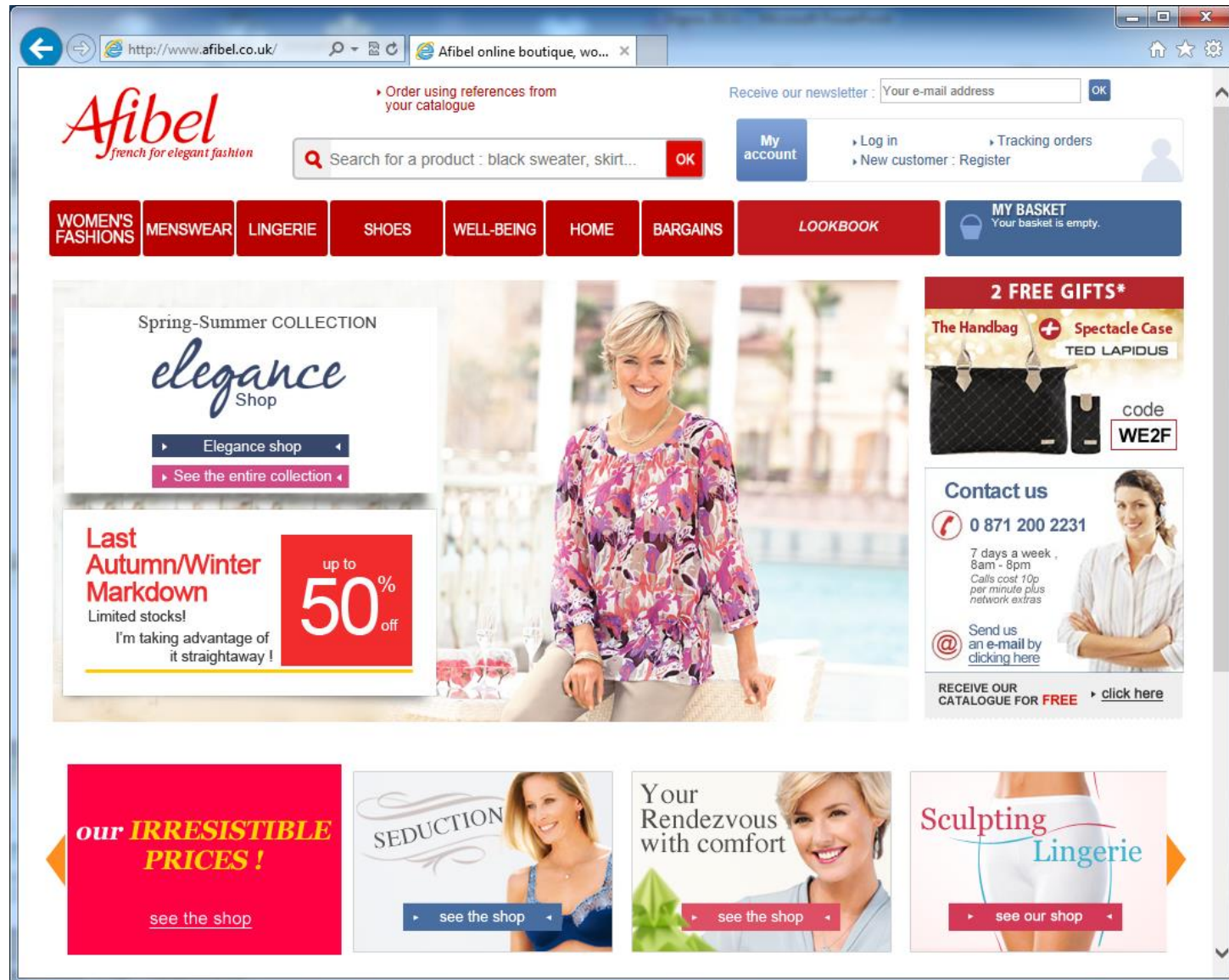
SÉDUCTION  
voir la boutique

Nos **BESTS** à **PRIX IRRÉSISTIBLES !**  
voir notre boutique

SPÉCIAL CONFORT  
voir la boutique



- Site UK





- L'entreprise : Quelques chiffres

- 150 millions d'euros de CA NET
- 500 personnes
- AFIBEL France
  - 3 000 000 commandes / an
  - 4 500 000 clientes
- 2 catalogues généraux Printemps-Été & Automne-Hiver
  - Avec une trentaine de catalogues intermédiaires (relance, prospection, ...)
  - durant toute l'année



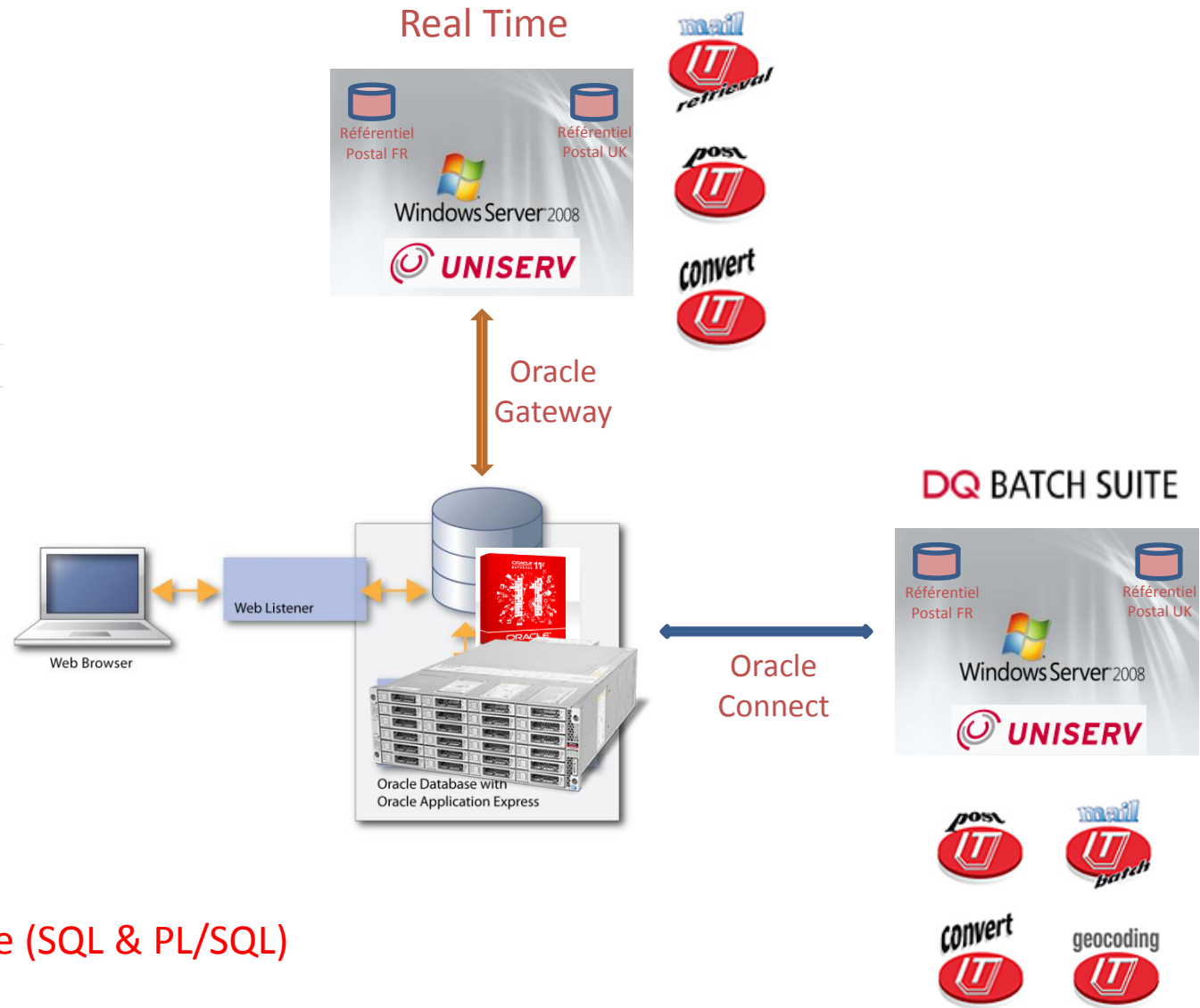


## • La DSI : Quelques chiffres

- Petite équipe (15 personnes pour run/build/support)
- Objectif : Répondre aux nouveaux besoins du business
- Simplicité, Pragmatisme, Agilité & Réactivité dans les projets
- Développement spécifique sur notre cœur de métier
- Consolidation, Virtualisation ...
- Ré internalisation des sites Web
- Migration très avancée du Cobol vers Apex et PL/SQL Oracle
- Stratégie du Client WEB
- Architecture de plus en plus communicante (Webservices Soap & RESTful)

# Architecture du SI Afitex / UNISERV

APEX Applications  
PL/SQL  
Responsive Design  
HTML5  
jQuery  
AJAX  
RESTful Web Services



# Agenda

- Présentation de la société
- **Qu'entend-on par données clients?**
- Pourquoi la qualité des données est importante ?
- Comment améliorer la qualité de ses données ?
- Mise en place du projet



# Qu'entend-on par données clientes ?

- La donnée de la cliente : Un exemple

- Civilité, Nom & Prénom

- Cpt Adresse

- Rue

- Lieu-dit

- Code Postal Ville

- Tél fixe

- Tél portable

- Email

Adresse sur 5 lignes de 32 caractères

## Adresse

Civilite

2 Mme

WEST

Cpt Adresse

Rue

42 RUE D INKERMANN

Lieu-dit

Code Postal

59000

LILLE

# Agenda

- Présentation de la société
- Qu'entend-on par données clients?
- **Pourquoi la qualité des données est importante ?**
- Comment améliorer la qualité de ses données ?
- Mise en place du projet

# Pourquoi la qualité des données est-elle importante ?

---

- La qualité des données clients est à la base de la relation que nous entretenons avec nos clients.
- Les données inexactes affaiblissent l'image de marque de l'entreprise et entraînent des dépenses inutiles.
- La nature de l'information et sa fraîcheur sont déterminante pour garantir ciblage, adressage, datamining.
- La qualité des données clients garantit l'unicité et permet l'enrichissement de notre base de contacts.
- La qualité des données clients permet une vision globale du client pour une relation à caractère unique et différenciant.



# Pourquoi la qualité des données est-elle importante ?

---

- La qualité des données clients touche directement ou indirectement tous les acteurs de l'entreprise.
  - Service Marketing (connaissance client : c'est de la fiabilité des infos collectées que dépendra la fiabilité des analyses)
  - Service Commercial (prise de contact avec le client, gagner en réactivité pour le passage d'une commande)
  - Service Financier (optimiser l'efficacité et le taux de retour des actions commerciales, réduction du coût contact, maîtriser et rentabiliser les budgets de communication)

# Pourquoi la qualité des données est-elle importante ?

---

- Parce ce que cela coûte cher :
  - Cout d'une opération marketing = Cout d'un catalogue + Cout d'envoi
  - Traitement des NPAI ...
- Parce que cela nuit à l'image de l'entreprise :
  - Compte client unique (problème des avoirs & dus)
  - Délai d'acheminement des colis
- Parce que cela biaise les analyses que nous réalisons :
  - L'unicité client est indispensable pour avoir des analyses fiables

# Agenda

- Présentation de la société
- Qu'entend-on par données clients chez Lapeyre ?
- Pourquoi la qualité des données est importante ?
- **Comment améliorer la qualité de ses données ?**
- Mise en place du projet



# Comment améliorer la qualité de ses données ?

---

- Les contrôles en entrée sont essentiels (Adresse, Email, ...)
- Eviter les doublons par :
  - Des recherches adaptées et performantes
  - Mécanismes de déduplication en temps réel & batch
- Redressement d'adresse(RNVP)
  - RNVP en temps réel & batch
- Nettoyage à posteriori
  - Chargement de fichier externe (Ex: NPAI)
- Traitements en masse lancés plusieurs fois dans l'année
- Enrichissement groupe

# Agenda

- Présentation de la société
- Pourquoi la qualité des données est importante?
- Comment améliorer la qualité de ses données?
- **Mise en place du projet**

# Projet Saisie des commandes (Interactif)

Adresse		Adresse	
Civilite	2 Mme WEST	Civilite	2 Mme WEST
Cpt Adresse		Cpt Adresse	
Rue	42 RUE INKERMANN	Rue	42 RUE D INKERMANN
Lieu-dit		Lieu-dit	
Code Postal	59000	Code Postal	LILLE

Adresse	
Civilite	2 Mme WEST
Cpt Adresse	
Rue	42 RUE D INKERMANN
Lieu-dit	
Code Postal	59000 LILLE

Mode de fonctionnement avec Oracle Gateway



# Projet Saisie des commandes (Interactif)

Adresse		Adresse	
Civilite	2 Mme WEST	Civilite	2 Mme WEST
Cpt Adresse		Cpt Adresse	
Rue	42 RUE INKERMANN	Rue	42 RUE D INKERMANN
Lieu-dit		Lieu-dit	
Code Postal	59000	Code Postal	LILLE

Adresse	
Civilite	2 Mme WEST
Cpt Adresse	
Rue	42 RUE D INKERMANN
Lieu-dit	
Code Postal	59000 LILLE












En France comme en Angleterre !

# Projet Saisie des commandes (Interactif)

## Adresse

Civilite	2 Mme ▾	DUMONT JEANETTE
Cpt Adresse	APPARTEMENT 4 ETAGE 5	
Rue	4 RUE DU COMMANDANT	
Lieu-dit		
Code Postal	75015	PARIS

## Proposition Voie

Voie	CP		Sel
PAS TROUVE			<input type="checkbox"/>
4 ALLEE DU COMMANDANT RAYNAL	75015		<input type="radio"/>
4 R DU CDT RENE MOUCHOTTE	75014		<input type="radio"/>
4 R DU CDT RENE MOUCHOTTE	75015		<input type="radio"/>
4 R DU COMMANDANT L HERMINIER	75020		<input type="radio"/>
4 R DU COMMANDANT SCHLOESING	75116		<input type="radio"/>
4 RUE DU COMMANDANT GUILBAUD	75016		<input type="radio"/>
4 RUE DU COMMANDANT LAMY	75011		<input type="radio"/>
4 RUE DU COMMANDANT LEANDRI	75015		<input type="radio"/>
4 RUE DU COMMANDANT MARCHAND	75116		<input type="radio"/>
4 RUE DU COMMANDANT MORTENOL	75010		<input type="radio"/>
4 RUE DU COMMANDANT RIVIERE	75008		<input type="radio"/>

# Projet Saisie des commandes (Interactif)

N° Client	<input type="text"/>	CC	<input type="text"/>	N° Client	<input type="text"/>
Nom	<input type="text" value="WEST"/>	Prénom	<input type="text"/>	CP ou Localité	<input type="text" value="LILLE"/>

## Liste Recherche

Numéro	Nom Prenom	Cpl Adr	Rue	CP	Localité	Téléphone	Score	Chx
	ACREER							<input type="radio"/>
08949751	WEST		42 RUE D INKERMANN	59000	LILLE		115	<input type="radio"/>
15332683	WAEY TENS	CHEZ MME BARDOEL APPARTEMENT 46	1 PLACE EDITH CAVELL	59000	LILLE		93	<input type="radio"/>
21204225	TEST RETARG		8 RUE JEAN JAURES	59260	HELLEMES LILLE		76	<input type="radio"/>
20430749	VAST NICOLE		24 AVENUE DE LA FRATERNITE	59520	MARQUETTE LEZ LILLE	0320552052	76	<input type="radio"/>

Déduplication en temps réel

# Le projet crédit UK avec le vetting Experian



In Apex customer screen



flat 13 noble court  
290 portland road  
bn3 5nq hove

## What is Credit Account Information Sharing?

With fast and convenient access to credit readily available, consumers can develop large debts incredibly quickly. Which is why, to make profitable and responsible lending decisions, you need the most comprehensive and up-to-date information available.

Becoming a **CAIS (Credit Account Information Sharing)** member is one of the surest ways of avoiding those customers who may default on their payments.

# Le projet crédit UK avec le vetting Experian



## What is Credit Account Information Sharing?

With fast and convenient access to credit readily available, consumers can develop large debts incredibly quickly. Which is why, to make profitable and responsible lending decisions, you need the most comprehensive and up-to-date information available.

Becoming a **CAIS (Credit Account Information Sharing)** member is one of the surest ways of avoiding those customers who may default on their payments.

In Apex customer screen

1

flat 13 noble court  
290 portland road  
bn3 5nq hove

After Submit and call Uniserv Engine

2

Flat 13 Noble Court  
290 Portland Road  
BN3 5NQ HOVE

# Le projet crédit UK avec le vetting Experian



## What is Credit Account Information Sharing?

With fast and convenient access to credit readily available, consumers can develop large debts incredibly quickly. Which is why, to make profitable and responsible lending decisions, you need the most comprehensive and up-to-date information available.

Becoming a **CAIS (Credit Account Information Sharing)** member is one of the surest ways of avoiding those customers who may default on their payments.

In Apex customer screen

1

flat 13 noble court  
290 portland road  
bn3 5nq hove

After Submit and call Uniserv Engine

2

Flat 13 Noble Court  
290 Portland Road  
BN3 5NQ HOVE

Experian request

3

Street : Portland Road  
HouseName : Noble Court  
HouseNumber : 290  
Flat : Flat 13  
PostCode : BN3 5NQ  
Town : HOVE



# Projet Point relais SO Colissimo



Avec Afibel et la poste,  
Votre colis est livré  
où vous voulez !

## JE CHOISIS MON LIEU DE LIVRAISON

Pour la France métropolitaine et Monaco



### mon domicile

Votre colis vous est remis en mains propres par votre facteur. Si vous êtes absente, il sera mis à votre disposition dans le bureau de poste auquel vous êtes rattaché et vous pourrez le retirer dans les 10 jours ouvrables. Passé ce délai, il sera retourné chez Afibel.



### mon bureau de poste

Livraison dans l'un des 10 000 points de retrait La Poste de votre choix en France! Vous serez informé par téléphone ou par e-mail de l'arrivée de votre colis dans les 10 jours ouvrables. Passé ce délai, votre colis sera retourné chez Afibel.



### mon commerçant

Vous pouvez choisir parmi l'un des nombreux commerçants, à proximité de votre domicile, de votre lieu de travail ou de vacances, celui auprès duquel vous souhaitez vous faire livrer. Vous serez informé par téléphone ou par e-mail de l'arrivée de votre colis et vous pourrez le retirer dans les 10 jours ouvrables. Passé ce délai, votre colis sera retourné chez Afibel.

► **Trouver votre point de retrait le plus proche**

# Projet Point relais SO Colissimo

Choisissez votre point relais

FERMER ☒

A proximité de:

129 RUE COLBERT

59493

VILLENEUVE D'ASCQ

Rechercher un point relais

**1** BUREAU DE POSTE  
VILLENEUVE D'ASCQ  
GARE BP

**2** BUREAU DE POSTE  
CHERENG BP

**3** POMME FRAMBOIZ

**4** BUREAU DE POSTE  
VILLENEUVE D'ASCQ  
PRINCIPAL

**5** A 2 Z PIECES AUTO

## BUREAU DE POSTE VILLENEUVE D'ASCQ GARE BP

N° Relais : 590200

37 RUE DES MARTYRS  
59493 VILLENEUVE D'ASCQ

### Horaires d'ouverture :

<b>Lundi</b>	09:00-12:00	13:45-17:15
<b>Mardi</b>	09:00-12:00	13:45-17:15
<b>Mercredi</b>	09:00-12:00	13:45-17:15
<b>Jeudi</b>	09:00-12:00	13:45-17:15
<b>Vendredi</b>	09:00-12:00	13:45-17:15
<b>Samedi</b>	09:00-12:00	
<b>Dimanche</b>	fermé	

1 2 3 4



**Je souhaite bénéficier du report de paiement gratuit OU du paiement en 3 fois sans frais. Je complète ci-dessous.**

### DEMANDE DE REPORT DE PAIEMENT - SERVICE GRATUIT

Je soussignée Mme \_\_\_\_\_, souhaite bénéficier du report de paiement.  
☐ PAR CHÈQUE BANCAIRE :  
 Je joins mon chèque. Il ne sera débité que le 11/04/2013.  
☒ PAR CARTE PRIVILÉGE  
 Votre commande ne sera débitée que le 11/04/2013 en totalité sans frais si vous choisissez l'option comptant ou par mensualités si vous choisissez l'option crédit.

### NOUVEAU ! DEMANDE DE PAIEMENT EN 3 FOIS SANS FRAIS - SERVICE GRATUIT

☐ EN 3 MENSUALITÉS, je joins à ma commande mes 3 chèques bancaires d'1/3 du montant total de ma commande datés de ce jour  
 (le 1<sup>er</sup> chèque sera encaissé à réception de ma commande, le 2<sup>e</sup> chèque le 30 du mois suivant l'encaissement du 1<sup>er</sup>. Le 3<sup>e</sup> chèque le 30 du mois suivant l'encaissement du 2<sup>e</sup>).

### MONTANT DE MA COMMANDE =

+ Participation forfaitaire aux frais de port et d'emballage

☐ Je choisis la "LIVRAISON URGENTE EN 48H", j'ajoute 3€ à ma commande. (Je coche la case)

### TOTAL EUROS

Si envoi contre-remboursement, + frais en vigueur

### MODE DE PAIEMENT (cochez et complétez le mode de paiement choisi)

TOUTE COMMANDE NON ACCOMPAGNÉE DE SON TITRE DE PAIEMENT EST ENVYÉE D'OFFICE EN CONTRE-REMBOURSEMENT

#### JE PAIE AVEC MA CARTE BANCAIRE

CARTE BLEUE   
 AFIBEL accepte toutes les cartes portant le sigle CB.  
 N° de votre carte bancaire : \_\_\_\_\_  
**INDISPENSABLE >**  
 Notez les 3 derniers chiffres du N° inscrit au dos de votre carte bancaire : \_\_\_\_\_  
 Expire à fin : \_\_\_\_/\_\_\_\_

#### JE PAIE AVEC MA CARTE PRIVILÉGE

☐ CRÉDIT ☐ COMPTANT  
 N° de votre Carte Privilege : 5 0 3 2 0 3 \_\_\_\_\_

#### JE PAIE A LA LIVRAISON AU FACTEUR (Uniquement pour la livraison à domicile)

☐ ENVOI CONTRE-REMBOURSEMENT majoré de 5,50€ (taxes postales incluses).  
**JE JOINS UN PAIEMENT A MA COMMANDE**  
☐ CHÈQUE BANCAIRE A L'ORDRE DE AFIBEL ☐ MANDAT CASH  
 Attention : n'envoyez jamais de timbres poste, d'argent en espèces, de mandat compte.

### ENCORE PLUS DE PRIVILÈGES !

☐ OUI, je souhaite être tenue au courant par téléphone et de manière automatique des bonnes affaires et promotions qu'Afibel propose au cours de l'année. Pour cela, je complète ci-contre.

N° de téléphone : \_\_\_\_\_  
 Date d'anniversaire : \_\_\_\_\_ JOUR MOIS ANNÉE

### SO Colissimo

**JE CHOISIS MON LIEU DE LIVRAISON.**  
 Livraison en France Métropolitaine, Andorre ou Monaco

- ☐ mon domicile
- ☐ mon bureau de poste  
 Livraison dans l'un des 10 000 points de retrait La Poste de votre choix en France
- ☐ mon commerçant  
 Livraison chez l'un des nombreux commerçants de notre réseau partenaire
- ☐ Autre adresse

Choisissez sur Afibel.fr ou par téléphone auprès d'une conseillère

Notez ci-contre votre numéro de Relais

Afin de vous prévenir de l'arrivée de votre colis à la Poste ou chez votre commerçant, merci d'indiquer obligatoirement votre numéro de téléphone et/ou adresse mail

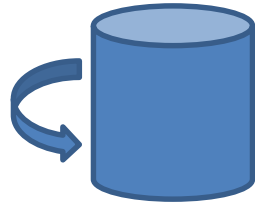
Téléphone Portable : \_\_\_\_\_ Téléphone Fixe : \_\_\_\_\_  
 E-mail : \_\_\_\_\_

Offres valables une seule fois jusqu'au 31/08/2013 et non cumulables avec toute autre promotion

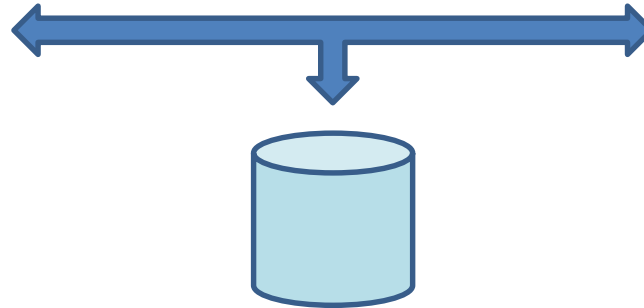
Offres valables une seule fois jusqu'au 31/08/2013 et non cumulables avec toute autre promotion.

# Projet Point relais SO Colissimo (Batch)

Adresse des clientes Afibel  
Traitement de Géolocalisation  
Adresses vers Coordonnées XY



Calcul des distances  
Choix de la plus courte  
/ Magasin & Bureau de poste



SO Colissimo  
15000 Points Relais  
En Coordonnées XY



# Visa EV@ & EV@ +

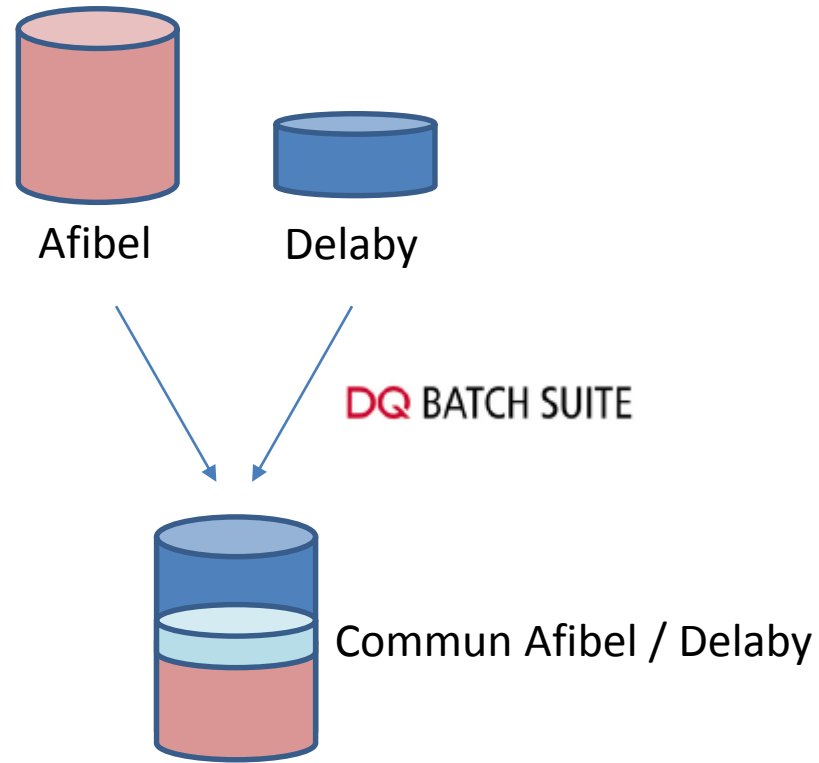
La Poste a mis en place les Visa EV@ et Visa EV@+, permettant certains avantages comme l'accès à des services ou une gamme tarifaire spécifique.

- Pour le Visa EV@, une réduction du délai d'acheminement
- Pour le Visa EV@+, un accès à la tarification d'affranchissement EV@+, financièrement avantageuse. Il s'agit de rémunérer la qualité de la base d'adresses si les critères de qualité définis par La Poste sont atteints (Visa EV@+). Le client bénéficie ainsi pendant 1 an d'une remise au pli, et chaque dépôt est facturé au tarif net de la remise.

Les Visa EV@ et EV@+ ne sont accordés qu'à l'issue d'une évaluation stricte de la qualité des adresses de la base de données des entreprises postulantes.



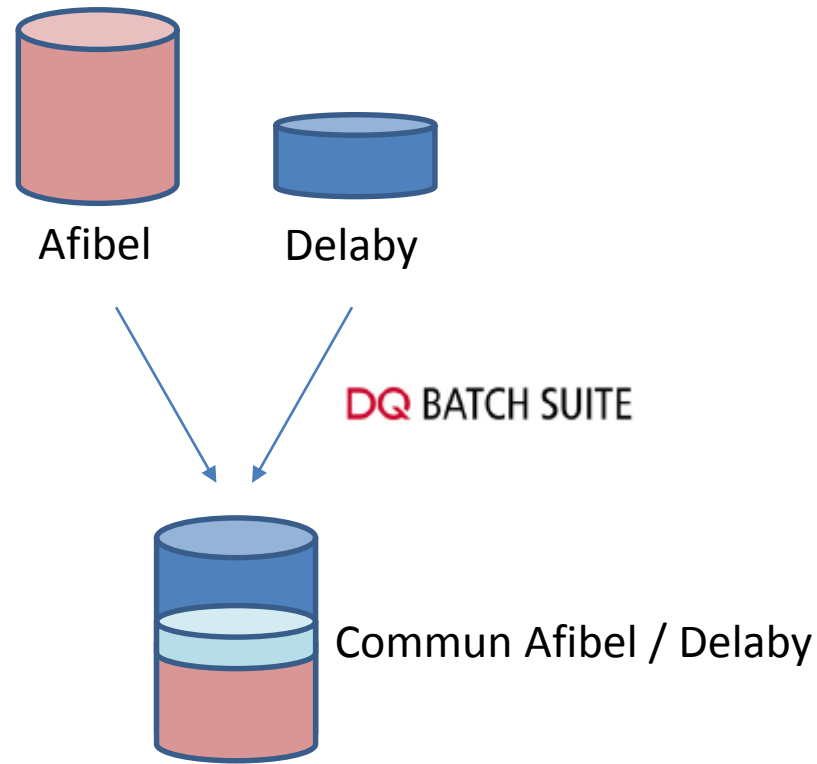
# Vers un MDM Afibel / Delaby



Enrichissement Enseigne



# Vers un MDM Afibel / Delaby



Enrichissement Fichiers du Groupe

---

# Questions?

