

Etude de cas: Bouygues Immobilier

Fiabiliser une base de données clients / prospects



Bouygues Immobilier

Bouygues Immobilier est la société de promotion immobilière du groupe Bouygues. Au service du grand public, des entreprises et des investisseurs institutionnels, Bouygues Immobilier développe pour ses clients des projets immobiliers résidentiels, tertiaires et commerciaux couvrant plus de 230 villes en France et en Europe.

Pour Bouygues Immobilier, la relation commerciale est une notion clé pour générer des ventes. La base de données est l'outil essentiel des commerciaux : elle les aide à assurer le suivi des contacts, à être proactif dans leur démarche, à assurer un rapport privilégié avec des prospects potentiels ou fidéliser leurs clients par le biais de campagnes d'informations.



« Nous souhaitons pouvoir nous appuyer sur une base de données fiable, facteur clé des ventes et donc de notre succès »

Pascal Chrétien, Directeur des Etudes à la DSIO

Problématique

Bouygues Immobilier souhaitait pouvoir mettre en place une solution qui puisse vérifier les données lors de leur enregistrement soit par les opératrices, soit par les conseillers commerciaux dans la base de données. Dans son cahier des charges, Bouygues Immobilier avait fixé 2 objectifs :

- limiter les doublons qui gênent les destinataires et nuisent à l'image de la société
- assurer le succès de ses campagnes marketing en diminuant les retours N.P.A.I.

Solution

Afin de répondre aux problématiques de Bouygues Immobilier, Experian QAS a préconisé les solutions QAS Pro et QAS Batch.

Résultats

- Baisse de 30% du taux de N.P.A.I.
- Le taux de doublons est passé de 6% à 0
- Diminution de plusieurs milliers d'euros des frais postaux
- Optimisation des campagnes de marketing direct

Bouygues Immobilier opte pour les solutions de traitement d'adresses QAS

Plus qu'un client, Bouygues Immobilier est devenu un véritable partenaire pour l'éditeur. Au cours des cinq dernières années, Bouygues Immobilier a implémenté trois solutions de traitement des adresses postales QAS pour diminuer ses N.P.A.I. et parfaire son image auprès de ses clients et prospects.

Bien vendre, c'est avoir en priorité une base de données fiable !

QAS Limited
38 AVENUE DES CHAMPS ELYSEES
75008 PARIS
T +33 (0) 1 70 39 43 20
F +33 (0) 1 70 39 43 21
info@qas.fr
www.qas.fr



« **Le constat est là.
Nous avons diminué nos
retours N.P.A.I. de 30% »**

Pascal Chrétien

Bénéfices Client

Afin de répondre aux problématiques de Bouygues Immobilier, Experian QAS a préconisé 3 solutions qui ont été implémentées en 3 étapes :

En décembre 2002, la solution QAS Pro a été déployée dans le centre d'appel et dans les bureaux de ventes Bouygues Immobilier, répartis sur l'ensemble du territoire français, soit plus de 140 licences. Désormais, tous les conseillers commerciaux vérifient les adresses en temps réel. Ce logiciel offre un traitement préventif qui optimise la qualité des adresses dès le point d'entrée de l'information. L'adresse est rapidement saisie et systématiquement validée conformément aux normes postales en vigueur avant d'être sauvegardée dans la base de données. QAS Pro restitue les adresses postales des contacts (clients, prospects) dans leur intégralité, de manière fiable et rapide, qu'elles soient nationales ou internationales.

En janvier 2005, QAS Batch a été installée pour identifier les adresses non-conformes dans la BDD de Bouygues Immobilier. Cette solution procède à leur mise aux normes en les confrontant au référentiel postal et permet de nettoyer, d'actualiser et de trier les adresses au format configuré. En outre, le logiciel permet une correction automatique sur les adresses renvoyant une réponse unique mais aussi une correction interactive qui permet de restaurer manuellement et en quelques secondes les adresses présentant un risque de N.P.A.I. En mai 2007, Experian QAS a également mis en place la mise à jour de QAS Batch qui empêche notamment les doublons dans la base de données de Bouygues Immobilier.

Le succès d'une collaboration pérenne

Et les doublons sont passés de 6% à 0%. Le retour sur investissement est tout à fait significatif puisque Bouygues Immobilier a diminué de plusieurs milliers d'euros ses frais postaux grâce à la diminution du nombre de doublons et de retours N.P.A.I. Quant aux vendeurs, ils bénéficient désormais d'une base de données saine. Enfin, les campagnes de marketing direct sont optimisées. « Ces résultats sont importants pour l'image de Bouygues Immobilier, la qualité du service client est au coeur de nos préoccupations. Les solutions QAS sont nécessaires au bon déroulement de nos activités commerciales » conclut Pascal Chrétien.

© 2008 QAS Limited.

QAS Limited. Registered in England.
No. 2582055. Talbot House, Talbot Street,
Nottingham NG80 1TH.

The words 'Experian' and 'QAS' are
registered trade marks in the EU and other
countries and are owned by Experian
Limited and/or its associated companies.

All rights reserved.