

# Etude de cas : EM Lyon

## Fiabiliser les données dans le secteur éducatif



### EM Lyon

Créée en 1872, EM LYON, une des plus grandes business schools européennes, est dédiée à l'apprentissage du management entrepreneurial et international. Fort de ses 300 salariés, l'établissement se structure autour de 2 activités principales : la formation initiale (Grande Ecole) pour laquelle il accueille 2 600 étudiants, la formation continue (Executive Education) qui lui permet d'accompagner 5 000 cadres et dirigeants dans le développement de leurs compétences.



« **Nous avons besoin de disposer d'informations postales suffisamment fiables pour être exploitées et avons ainsi pris la décision d'acquérir successivement les solutions QAS Batch et QAS Pro** »

**Gilles Basset, Responsable du Marketing Interactif**

#### Problématique

##### EM LYON à la fois utilisateur et producteur de données

Le taux de NPAI (N'habite Pas à l'Adresse Indiquée) d'EM LYON était déjà faible, en raison d'une qualification régulière des données par une équipe dédiée tout au long de l'année. Cependant, Gilles Basset, Responsable du Marketing Interactif d'EM LYON, a souhaité implémenter les solutions QAS afin de :

- Permettre un gain de productivité dans la saisie de nouveaux contacts (ou de nouvelles adresses),
- Renforcer la qualité des données afin de disposer d'une base normalisée qui garantisse un taux de délivrance des fichiers encore plus important.

#### Solution

3 postes ont été équipés de QAS Pro afin de saisir les données récupérées de différentes sources : coupons, téléphone, veille presse et bases de données, Extranet des diplômés... QAS ProWeb est implémenté afin de sécuriser et fiabiliser les données collectées via le site Internet, où les

prospects saisissent eux-mêmes leurs adresses postales.  
Nettoyage de la base grâce à QAS Batch.

#### Résultats

- Amélioration de la fiabilité de la base,
- Amélioration du taux de NPAI qui ne dépasse pas 0.5%,
- Le sentiment d'effectuer un travail de meilleure qualité, plus rapide et sécurisé,
- Les gains de productivité sur la saisie des adresses ont été multipliés par 2.

EM LYON utilise la gamme logicielle QAS d'Experian QAS pour fiabiliser et qualifier sa base de données relationnelle

EM LYON, grande école de management entrepreneurial et international, doit gérer une base de données relationnelle de 90 000 contacts, professionnels et particuliers. Pour fiabiliser ses informations postales au moment de leur saisie (quelle qu'en soit leur source), l'établissement s'est équipé des 3 solutions de gestion d'adresses éditées par Experian QAS.



**« En effet la conception qu'Experian QAS a de la gestion des données correspond précisément à notre rythme de travail : ses solutions permettent une vérification des données en temps réel, c'est un processus continu et non une opération de mise à jour annuelle »**

**précise Gilles Basset.**

### QAS Pro

QAS Pro est une solution logicielle innovante de saisie rapide. Le logiciel permet de vérifier et de valider les adresses postales à partir d'un minimum d'informations avant de les transférer directement dans la base de données. Outre le gain de temps, QAS Pro offre un confort d'utilisation considérable. La solution s'intègre en toute simplicité aux applications utilisées et propose une configuration qu'il est possible de personnaliser.

### QAS ProWeb

QAS ProWeb est une solution de saisie et de validation instantanée des adresses postales issues de votre environnement Web : Internet ou Intranet.

### QAS Batch

Logiciel de traitement RNVP, QAS Batch identifie les adresses non conformes et procède à leur mise aux normes en confrontant votre base de données au référentiel postal. L'outil permet non seulement une correction automatique sur les adresses renvoyant une réponse unique mais également une correction interactive qui permet de restaurer les adresses présentant un risque de NPAI.

### Bénéfices client

A ce jour 3 postes sont équipés de QAS Pro afin de saisir les données récupérées de différentes sources : coupons, téléphone, veille presse et bases de données, Extranet des diplômés... Ce sont ainsi 2 à 3 actions marketing par semaine qui permettent à EM LYON d'adresser régulièrement les 90 000 contacts de sa base de données, en fonction d'événements ciblés : réunion de promotion, séminaire international, newsletter, appel à cotisation... La parfaite intégration des solutions QAS avec les outils d'EM LYON et son ergonomie ont fini de conquérir l'équipe Marketing qui a unanimement bien perçu leur installation:

« les 4 employés chargés à plein temps des bases de données ont aujourd'hui le sentiment d'effectuer un travail de meilleure qualité, plus rapide et sécurisé », ajoute Gilles Basset. « Nous avons pu constater un gain de temps réel à la saisie d'une adresse, la solution ayant permis de réduire le temps de saisie par deux et d'améliorer notre taux de NPAI qui ne dépasse pas les 0.5%. »

### Une fiabilisation des données collectées via son site Internet

EM LYON implémente actuellement la solution QAS ProWeb de QAS afin de sécuriser et fiabiliser les données collectées via son site Internet, où les prospects saisissent eux-mêmes leurs adresses postales.

« Aujourd'hui, notre base prospects, constituée grâce aux données saisies par les internautes sur notre site Internet, génère entre 7 et 10% de NPAI. Grâce aux logiciels QAS, nous escomptons une réelle amélioration de la fiabilité de cette base », explique Gilles Basset.

« Ainsi, nous nettoyons la base grâce à l'outil de batch. La solution QAS ProWeb quant à elle nous permettra de la maintenir à un niveau de qualité satisfaisant ».

Ainsi, grâce aux 3 solutions de QAS, l'équipe Marketing d'EM LYON est assurée de disposer d'une base de données normalisée et fiable, garantissant une délivrance optimale des courriers adressés aux clients, partenaires et prospects de l'établissement.

Crédits Photos :  
Philippe Schuller, Agence Editing  
Airtechphoto

© 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.