

L'avis des experts

A la bonne adresse



LA POSTE 



Auteur

Fabrizio Rizzello

fabrizio.rizzello@post.ch

www.poste.ch/match

Sales Manager Data Solutions depuis 2003

De plus en plus, les entreprises et les institutions sont confrontées à un flux de données grandissant. Des solutions capables d'augmenter l'efficacité de la saisie, du traitement et de la disponibilité de ces informations s'imposent. Surtout en marketing direct. Mais pas seulement.

Situé à Kriens, le bien nommée «Centre de Compétences Adresses» a fait du suivi des données son fer de lance. Cette filiale dispose d'un accès unique à l'ensemble des changements de domicile des personnes privées en Suisse qui sont officiellement annoncés à la Poste. Les statistiques montrent que le taux de déménagements annuels est supérieur à 10 pour cent. Cela veut dire que plus de 700'000 Suissesses et Suisses changent de domicile en un an, ce qui représente plus de 450'000 ménages. Un chiffre impressionnant.

Créée en 1996 et régulièrement actualisée depuis, la base de données concernant les déménagements contient plus de 5 millions de données d'adresses. C'est sur elle que se fonde la gamme de prestations MAT[CH]move, qui permet la mise à jour automatique des adresses. Entre-temps, plus de 300 clients de toutes secteurs en Suisse tirent parti de cette prestation. Ainsi, chaque mois, la Poste tient à jour quelque 100 millions de données d'adresses. Et la tendance est à la hausse. Voilà qui prouve que des adresses correctes et actuelles sont déterminantes pour un bon suivi de la clientèle.

Pour plus de clarté, faites un test

„Quel est l'état de mes adresses?“ Si vous vous posez cette question ou si vous êtes en train de planifier un envoi en nombre à des personnes privées et que vous voulez mettre préalablement à jour votre base d'adresses, un test avec analyse complète des adresses vous fournira la transparence souhaitée. Mais pour cela, il convient de choisir un partenaire compétent en matière de suivi et de traitement des adresses.

Les retours coûtent cher: l'aller et le retour d'un envoi sont des «trajets à vide», les moyens publicitaires directement adressés sont perdus et, au final, cela occasionne un gros travail de mutation. C'est pourquoi la tenue à jour de votre base d'adresses constitue le b.a.-ba d'un marketing direct réussi. Mais il existe une autre solution: par exemple, un test professionnel vous donne un premier aperçu statistique de l'état de vos données d'adresses. Les étapes sont les suivantes:

- vérification de l'**exactitude postale** des rues et des localités grâce à MAT[CH]post: cela vous permet de connaître le degré d'exactitude de vos adresses et de savoir combien d'entre elles devront être corrigées ou complétées;
- analyse des adresses par rapport au **potentiel de changement de domicile** via MAT[CH]move: cela vous donne le nombre de changements d'adresses (déménagements) de votre base d'adresses;
- analyse des adresses où une **distribution postale** est possible: si vous disposez d'une vieille base de données contenant des adresses inactives, MAT[CH]swiss (une base de données comprenant plus de 6 millions d'adresses de personnes privées) identifie les adresses où une distribution est possible.

Le test peut également être complété avec MAT[CH]double: les adresses sont filtrées afin d'éliminer les doublons (adresses apparaissant deux ou plusieurs fois).

Le test vous donne un compte rendu fiable de l'état de vos adresses et constitue une aide décisionnelle utile pour le choix du suivi adéquat. De plus, c'est une solution avantageuse, et qui comprend aussi bien une analyse précise avec commentaire qu'une offre sur mesure pour le suivi des données. Au client de décider s'il souhaite – ou non – acquérir les données vérifiées et mises à jour.

Un suivi permanent grâce au traitement centralisé des retours

Si le marketing direct a un tel succès, c'est aussi grâce à la qualité de la distribution postale en Suisse. Toute opération de mailing comporte cependant des risques de retours. A l'ère du «Customer Relationship Managements», la mise à jour des adresses est donc devenue une nécessité. Et puis, on sait que l'acquisition de nouveaux clients coûte cher, très cher même. Mieux vaut, dès lors, soigner les contacts déjà existants. Mais le suivi de la clientèle implique aussi que l'on vérifie et note minutieusement les mutations d'adresses et toute autre information concernant les retours. Une lourde tâche, surtout si elle est conduite en interne, car les retours arrivent en vrac chaque jour. Les personnes chargées du courrier trient les enveloppes et effectuent manuellement les suppressions ou mutations d'adresses. De quoi justifier l'externalisation de ce service.

Rester dans le circuit postal

Le traitement électronique des retours, à l'instar de celui offert par la Poste Suisse, doit porter sur le suivi permanent des données. Les piles de retours sont retenues dans les centres postaux dès la première phase du renvoi. Il est en effet plus judicieux de rassembler les envois là où ils arrivent en premier lieu. La Poste Suisse a optimisé les processus de traitement des retours et les ont adaptés aux besoins individuels des clients:

- les retours sont saisis et triés par voie électronique;
- tous les retours sont présentés sous forme électronique: ils sont scannés et – sur demande – insérés dans votre base de données clients ou dans une base de données séparées (retours uniquement);
- l'expéditeur reçoit rapidement des données de qualité, qu'il peut traiter directement et comparer négativement en vue d'un prochain envoi;
- vous recevez en outre un rapport détaillé concernant votre campagne, que vous pouvez intégrer dans les analyses marketing;
- selon désir, les retours physiques (papier ou autre) sont directement supprimés, archivés ou encore renvoyés à l'expéditeur;
- afin d'éviter d'éventuelles adresses incorrectes, l'actualité des adresses est vérifiée au cours d'un test par le biais de la base de données des déménagements MAT[CH]move.

Le traitement des retours représente plusieurs avantages pour l'expéditeur:

- amélioration sensible de la qualité des adresses;
- réduction des coûts de production, de personnel et d'infrastructure;
- élimination des retours physiques;
- coûts réduits des mailings de relance en raison du nombre notablement plus faible des retours;
- base structurée permettant l'évaluation et les statistiques sous forme de données;
- possibilité de budgétisation préalable et claire;
- optimisation des mailings de relance.

Des prestations pour chaque exigence

L'expéditeur peut choisir parmi trois variantes de traitement des retours, car l'offre de base «Retours Standard» de la Poste Suisse inclut d'autres services intégrés. Les voici:

«Retours Standard»

Les retours sont rassemblés dans les centres de courrier de la Poste, où ils sont scannés et remis à l'expéditeur sous forme de données afin qu'il procède à une comparaison. Les retours physiques sont détruits ou, sur demande, renvoyés à l'expéditeur.

«Retours Move»

Outre les mêmes services proposés par l'offre «Retours Standard», «Retours Move» inclut la comparaison entre les retours et la base de données de déménagements MAT[CH]move. L'expéditeur se voit ainsi communiquer les nouvelles adresses actualisées de toutes les personnes de Suisse figurant dans sa base de données. Ces informations peuvent bien sûr être comparées avec votre propre base de données.

«Retours Move&Search»

Si vous souhaitez acquérir des adresses de qualité en particulier, cette offre peut s'avérer payante en conjonction avec le service «Retours Move»: les adresses de réacheminement qui ont été perdues sont recherchées par les offices de poste compétents et par les offices du contrôle des habitants concernés.

La Poste Suisse
PostMail
Marketing direct
Viktoriastrasse 21
3030 Berne

Téléphone 0848 888 888
E-Mail directpoint@post.ch
Internet www.poste.ch/directpoint