



Afibel

Villeneuve D'Ascq, France
www.afibel.com

Secteur d'Activités:

Distribution

Chiffre d'affaires :

200 Millions €

Effectifs:

500

Produits & Services

Oracle:

Oracle Business Intelligence
Publisher

“ Avec Oracle BI Publisher, notre direction de la correspondance peut désormais modifier ses modèles de courriers type en toute autonomie, sous Word. Les 500.000 courriers – lettres d'information diverses, demande de règlement, etc - envoyés annuellement à nos clients sont beaucoup plus attrayants : notre image y gagne !” – Frédéric Vast, Responsable des Etudes, Afibel

Afibel relooke les modèles des 500.000 courriers papiers annuels échangés avec ses clients

Société de vente à distance (VAD), spécialisée dans le prêt-à-porter senior, principalement féminin, Afibel s'adresse aujourd'hui à plus d'un million de clientes en France, en Belgique et au Royaume-Uni. Afibel a ouvert deux sites de e-commerce, mais une grande majorité de l'activité commerciale s'effectue par courrier, compte-tenu de sa cible.

Enjeux

- Equiper la direction de la correspondance d'un outil d'édition lui permettant de modifier ses modèles de courrier en toute autonomie, sans faire appel au service informatique
- Améliorer le look des courriers types utilisés dans les correspondances avec les clients : lettres d'information diverses, chèques de remboursement d'un trop perçu, etc.

Solution

- Choix d'Oracle BI Publisher car seul outil d'édition offrant la possibilité pour la personne chargée des modèles de courriers de travailler sous Word (critère déterminant pour Afibel)
- Intégration de la publication des courriers au sein de la chaîne automatique de traitement des commandes et de facturation
- Possibilité pour la direction de la relation clientèle de modifier ou améliorer ses modèles de courrier en toute autonomie : mises à jour instantanée des modèles, à volonté, en dehors de toute demande et planification de ressource informatique
- Courriers plus attractifs pour les clients grâce au relooking de la cinquantaine de modèles existants en apportant une valeur ajoutée : police, couleurs, tournure plus attractives des phrases, message de publicité, logos et signatures.
- Ouverture de perspectives pour d'autres projets à forte valeur ajoutée : par exemple, l'édition automatique d'étiquettes autocollantes, avec code à barres intégré, pour mieux identifier les cartons des fournisseurs après réception et contrôle.