



AVIS D'EXPERT

Digitalisation : avez-vous aussi pensé au service courrier ?

Article publié le 13 juin 2018



Olivier Morelle
Directeur Business Unit
Digital Mailroom Solutions

Aujourd'hui, la transformation digitale représente un levier de croissance déterminant pour les entreprises. Ces dernières doivent moderniser leurs processus Métier afin de mieux répondre aux enjeux du numérique. Nombre d'entre elles ont débuté cette transformation dans le domaine des RH, de la finance et de la gestion de la relation client mais peu d'entre elles ont véritablement digitalisé la fonction courrier. Pourtant, cette dernière impacte l'ensemble des services opérationnels de l'entreprise.

Le traitement du courrier est une fonction importante au sein des entreprises

Les processus administratifs au sein des entreprises comportent de nombreuses tâches longues et fastidieuses à tel point que **47 % des collaborateurs estiment perdre du temps dans des tâches à faible valeur ajoutée** et 63% des entreprises souhaiteraient gagner du temps dans la gestion de leur traitement backoffice. Par ailleurs, **45 % d'entre elles craignent des risques d'erreurs liés à la perte d'informations, au manque de traçabilité des échanges et à la difficulté à retrouver les documents.**

Historiquement, les services courrier ont été la plaque tournante des communications entrantes et sortantes. Aujourd'hui, les entreprises doivent disposer de **solutions permettant de gérer ces communications d'une manière compatible avec leurs enjeux internes et externes** (rapidité, sécurité, traçabilité...).

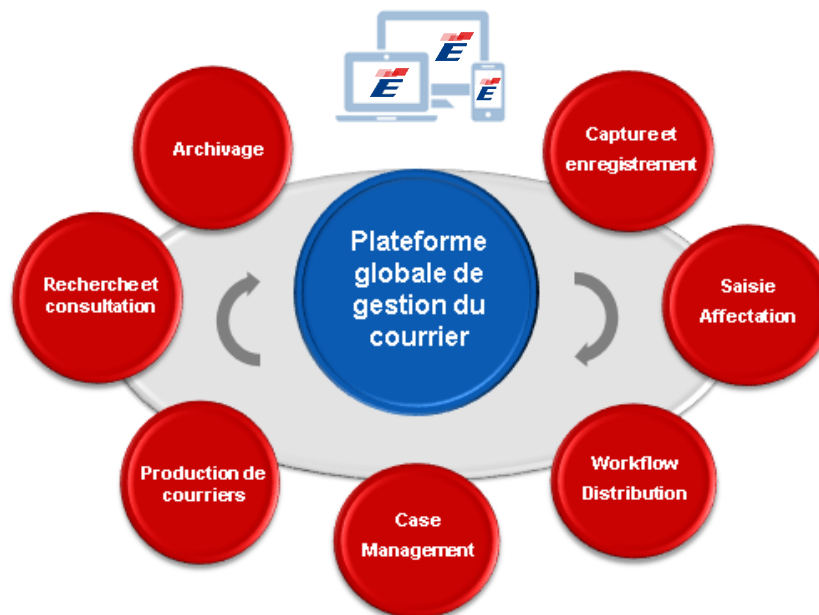
Une gestion du courrier **exclusivement au format numérique**, facilitant le traitement des tâches administratives de façon automatique (RPA) et/ou dématérialisée, permet de répondre à ces exigences.



Quelles sont les solutions possibles ?

La mise en place d'une plateforme technologique de digitalisation du courrier peut non seulement **améliorer vos relations avec votre écosystème** (clients, fournisseurs, banques, partenaires, collaborateurs...) mais également être le **moteur de la mutation de vos processus administratifs**.

Vous pourrez ainsi disposer d'une **meilleure qualité de service** aussi bien au niveau de la gestion du courrier (collecte, distribution, suivi...) que dans l'organisation des tâches administratives. Vous gagnerez ainsi en productivité et **faciliterez l'intégration des informations collectées au sein de votre système d'information**.



Fonctionnalités d'une plateforme de Gestion Electronique de Courrier

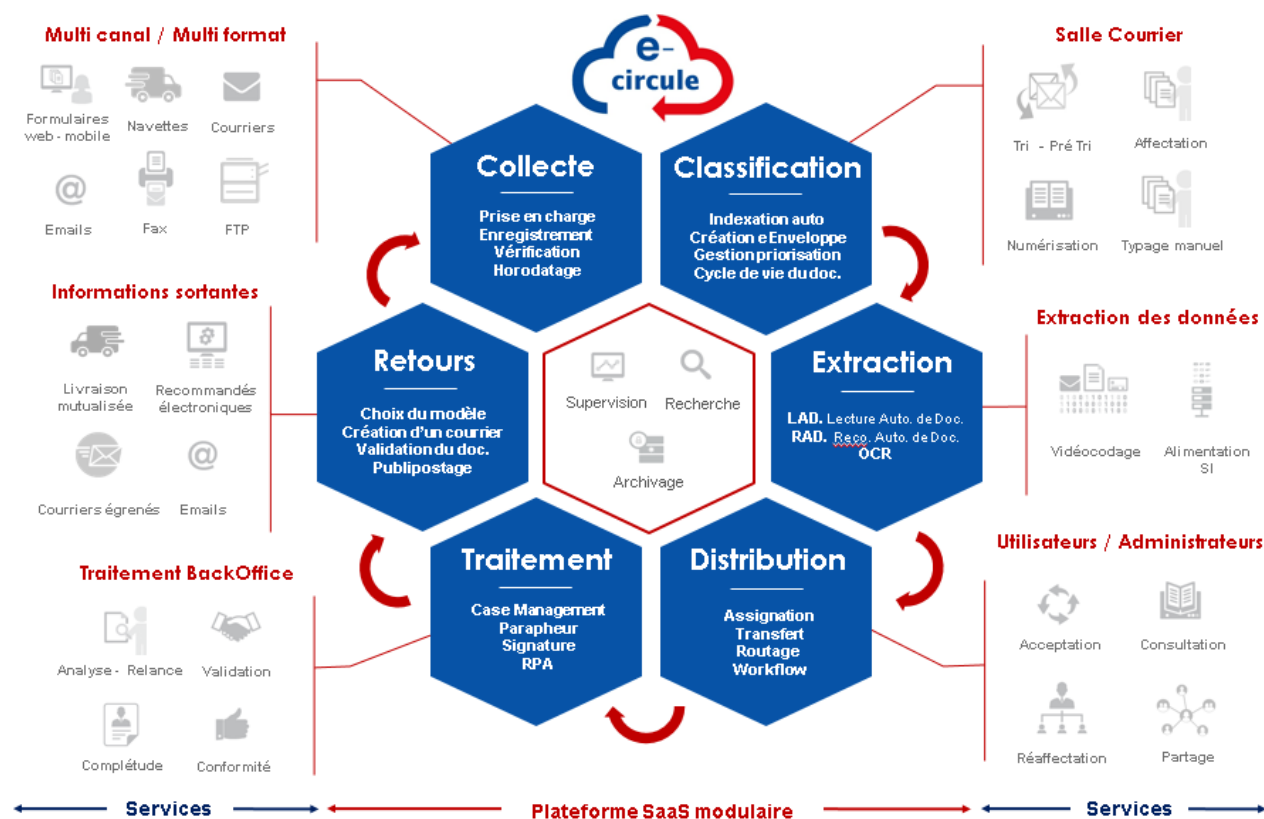
L'objectif est donc de disposer d'une **plateforme technologique modulaire** (en mode SaaS) positionnée au cœur de votre activité courrier pour **automatiser et fluidifier vos processus tout en ayant la possibilité de faire appel à des services externalisés** (transport, salle courrier, dématérialisation des documents entrants, gestion du courrier égrené sortant...).



Comment choisir sa solution de Gestion Electronique de Courrier ?

Une solution de GEC doit au minimum couvrir un certain nombre de qualités :

- Elle doit être « hybride » et **consolider les informations au format numérique comme papier** (afin de disposer de toutes les données de façon numérique),
- Elle doit gérer l'ensemble des informations **peu importe le canal d'entrée et de sortie** : email, formulaire en ligne, courrier, fax...
- Elle doit pouvoir **collecter, classer, distribuer (workflow)** et archiver les courriers avec la possibilité d'activer, dans le même environnement, un système de parapheur électronique
- Elle doit proposer nativement des modules d'automatisation afin de **digitaliser et améliorer vos processus Métier** (case management, RPA..),
- Elle doit proposer des **services modulaires** vous permettant, si vous le souhaitez, **d'externaliser le traitement et la gestion des flux documentaires**.



Plateforme globale et modulaire de digitalisation du courrier



Les avantages concrets d'une digitalisation du courrier

Un tel projet va engendrer **une réduction des coûts** (de manière directe et indirecte) mais **va surtout vous permettre de travailler plus efficacement**.

La digitalisation du courrier peut provoquer de fortes économies. On peut généralement constater :

- une forte **réduction des coûts d'affranchissement** (généralement au-delà de 40%)
- - 30% sur le **coût de la gestion administrative** des courriers
- - 15% sur les **coûts de traitement des flux**

Vous pourrez également optimiser votre gestion administrative :

- un salarié passe de **5 à 7 heures environ par semaine** pour gérer l'ensemble de son courrier
- le temps pour retrouver un courrier mal archivé peut **dépasser les 3 heures**
- sachant que la digitalisation peut réduire **de 75% le temps de traitement administratif**

Et améliorer la traçabilité, la sécurité et la conformité :

- contexte réglementaire relatif à la **fiabilité des copies numériques** (archivage légal)
- conformité au **RGPD** (Règlement Général sur la Protection des Données)
- sachant que **30% des courriers d'une entreprise** ne sont pas « trouvables » quand on en a besoin

Lever les freins internes à la mise en place d'un tel projet

Certaines entreprises rencontrent de nombreuses difficultés en interne pour la mise en place d'un tel projet. **Leur organisation et la complexité de leur environnement les freinent dans leur transformation** et elles se retrouvent dans l'incapacité d'automatiser suffisamment leurs processus, ce qui ralentit fortement la mise en œuvre de leur programme global de digitalisation.

En s'attachant les services d'un partenaire industriel qui saura couvrir tout le spectre du traitement du courrier (et disposant d'une offre modulaire permettant d'avancer par étape), **l'entreprise pourra surmonter ses freins et atteindre ses objectifs en matière de digitalisation**.



Le partenaire devra donc disposer de l'expérience de la salle courrier traditionnelle (gestion des flux associés) et l'expertise technique nécessaire **pour assurer la « disruption » de votre service courrier** en proposant une solution de GEC (Gestion Electronique de Courrier) **intégrée, souple et ouverte sur votre écosystème** afin de disposer d'un accompagnement global vers le tout numérique.

Si vous souhaitez en savoir plus sur notre approche globale de digitalisation du courrier et si vous souhaitez voir comment fonctionne notre plateforme en mode SaaS, nous vous invitons à nous contacter.

Contact :

 <https://www.linkedin.com/company/elen-groupe/>

Olivier Morelle

Tél. : +33(0)6 13 52 53 55

Tél. : +33(0)1 41 32 50 63

olivier.morelle@groupe-elen.com



99-101, rue de la Bongarde
92230 Gennevilliers

<http://www.groupe-elen.com>
Contact@groupe-elen.com