

# Fidélité clients, marketing, réduction des coûts... Repensées, les factures aux clients et la chaîne graphique vont plus loin !



« Les clients nous ont appris que notre facture était peu claire, peu conviviale. Nous nous sommes rendu compte qu'il était temps d'y apporter un changement important. »

– Claudine Langan  
Aliant  
Directrice, Marketing clients

## Contexte

Aliant, l'un des grands fournisseurs nord-américains de technologies de l'information et de communications au niveau régional, envoie des factures mensuelles à des milliers de clients dans les quatre provinces de l'Atlantique Canada.

## Le défi

Il y a quelques années, la société s'est rendue compte que ses factures étaient source de problèmes et que ceux-ci avaient des incidences négatives sur l'expérience clients, le flux de trésorerie, les coûts d'exploitation et son image de marque.

Les clients se disaient déroutés par la complexité des informations de facturation et ont fait monter en flèche le nombre d'appels au Centre de soutien à la clientèle, ainsi que les coûts qui s'y rattachent, dès qu'ils commencent à recevoir leur facture.

De même, les représentants du service à la clientèle avaient du mal à régler rapidement les problèmes parce que la facture à l'écran de leur poste de travail n'était pas du même format que la facture imprimée envoyée aux clients.

Dans l'ensemble, ces problèmes ont contribué à faire augmenter considérablement le nombre de paiements tardifs qui, à leur tour, ont ralenti le flux de trésorerie de la société.

De plus, Aliant n'avait pas la capacité d'intégrer à la facture des offres promotionnelles ciblées et voulait réduire le coût de la production imprimée.

Pour aider à résoudre ces problèmes, Aliant s'est tournée vers nous, son partenaire stratégique des services de gestion complète des documents.

# Améliorées, les communications avec les clients confortent aussi le résultat net.

## La solution

Une équipe d'Aliant a collaboré avec nous pour améliorer la facture aux clients et repenser l'approche de la société en matière de production imprimée.

Nos ingénieurs en communications, qui ont chapeauté l'effort du remaniement de la facture, se sont inspirés de méthodes rigoureuses pour analyser les problèmes inhérents au format actuel, puis formuler, tester et affiner une liste d'améliorations impressionnantes.

Les améliorations proposées visaient à améliorer l'expérience clients, à faciliter le marketing, à renforcer la marque et à créer une facture de format identique, qu'elle soit imprimée, en ligne ou à l'écran des ordinateurs au télécentre.

De même, travaillant de concert avec nos principaux partenaires, qui s'y connaissent en informatisation et production des documents, nous avons mis au point une approche complexe mais économique qui permettrait à Aliant de réduire le coût annuel par la sous-traitance.

La transition a nécessité, entre autres, une relocalisation massive dans nos locaux de technologies, de personnel et de données clients sensibles. De fait, un nouveau centre se trouvait à 322 kilomètres du site où Aliant avait ses installations de production imprimée.

Mais, grâce à notre expertise en Lean Six Sigma, la transition s'est faite sans interruption du service : Aliant a cessé d'imprimer les factures un vendredi après-midi et, dès lundi matin, nous avons pris le relais.

**À propos des services Xerox :** Xerox Corporation est un leader mondial dans les domaines des processus d'entreprise, des technologies de l'information et des services d'externalisation de la gestion des documents. Forts de notre expertise sectorielle et de nos capacités d'intervention mondiales, deux atouts uniques, nous pouvons vous aider à réduire les coûts, à simplifier les processus opérationnels et à accroître les revenus, tout en vous préparant le terrain afin que vous puissiez vous consacrer à ce que vous savez faire de mieux : vos activités principales.

**Pour de plus amples informations sur la façon dont nous aidons les Entreprises du secteur de la Communication, consultez notre site [www.xerox.com/services](http://www.xerox.com/services).**

## Les résultats

Dès que les clients ont commencé à recevoir leur facture, leurs réactions étaient très largement positives. Ils ont même apprécié le nouveau volet promotionnel destiné à mieux faire connaître nos nouveaux services. Manifestement, Aliant avait atteint son objectif principal : améliorer l'expérience clients.

Dans la foulée, les appels au Centre de soutien à la clientèle, liés à la facturation, ont baissé de 30 %. Le flux de trésorerie s'est amélioré aussi, parallèlement à la réduction des paiements tardifs. De même, les représentants au Centre de soutien à la clientèle ont trouvé qu'ils peuvent résoudre facilement les problèmes du fait que le format est le même, quel qu'en soit le support.

Aliant en a même obtenu un avantage inattendu, à savoir que les employés ont tiré une grande satisfaction de la nouvelle facture et se sont dit fiers de voir la société s'engager à améliorer l'expérience clients.

La nouvelle solution flexible en matière d'externalisation des services de production imprimée a aussi donné des résultats concrets : coûts réduits, efficacité accrue et approche dynamique et moderne des communications avec les clients, notamment du marketing individualisé.

Le projet de refonte polyvalent, qui a porté fruit, le dernier volet d'un partenariat stratégique de longue date avec nous, a permis à Aliant d'améliorer son approche organisationnelle de la gestion et la production des documents.

## Étude de cas : vue d'ensemble

### Le défi

- Factures mensuelles peu claires, appels accrus aux centres de soutien à la clientèle et incidences négatives sur le flux de trésorerie
- Formats incohérents des factures
- Impression ou production interne inefficace des factures; nulle possibilité de marketing individualisé

### La solution

- Refonte de la facture par les ingénieurs en communication pour la rendre conviviale, faciliter le marketing et créer un format cohérent et multi-plateforme
- Optimisation de la production imprimée grâce aux services d'externalisation
- Mise à contribution de Lean Six Sigma pour accélérer une transition complexe tributaire des technologies, du personnel et des données client sensibles

### Les résultats

- Amélioration considérable des factures attestée par les réactions des clients
- Réduction de 30 % des appels au Centre de soutien à la clientèle liés à la facturation
- Promotion croisée favorisée par le nouveau format
- Solution de production améliorée offrant une efficacité accrue et de vraies possibilités de promotion individualisée
- Économies garanties d'une année à l'autre par un contrat de services d'externalisation
- Maintien de la production imprimée et du flux de trésorerie grâce à une transition transparente