

Aliant repense ses factures client et ses processus de production d'impressions pour accroître la fidélité de sa clientèle, stimuler le marketing et réduire les coûts



« Nos clients se plaignaient du manque de clarté et de lisibilité de nos factures. Un changement majeur s'imposait. »

– Claudine Langan
Aliant
Directrice du marketing

La situation

Aliant est l'un des plus importants fournisseurs de technologies de l'information et de télécommunications d'Amérique du Nord. Chaque mois, la société transmet des factures à des centaines de milliers de clients dans les quatre provinces maritimes de l'Est canadien.

L'enjeu

Depuis quelques années, la société s'est aperçue que ses factures suscitaient de nombreuses questions et réclamations qui dégradèrent l'expérience du client. De plus, elles engendrèrent des retards de paiement, augmentèrent les coûts d'exploitation et nuisaient à l'image de la marque.

La complexité des factures désorientait les clients. Le centre d'assistance était, par conséquent, assailli d'appels coûteux peu après l'expédition des factures.

D'autre part, les agents du centre d'assistance avaient des difficultés à résoudre les problèmes rapidement, en raison d'une mise en page différente entre les factures électroniques apparaissant sur leurs écrans et celle des factures adressées aux clients.

Ces problèmes expliquaient en partie le nombre important de retards de paiement qui ralentissaient les flux de recettes de l'entreprise.

Enfin, l'insertion de messages marketing ciblés dans les factures s'avérait impossible et l'entreprise voulait réduire le coût d'impression de ces documents.

Pour trouver une solution, Aliant s'adressa à Xerox, son prestataire en matière de services documentaires.

Amélioration des communications client

Amélioration du chiffre d'affaires

La solution

Une équipe Aliant travailla en étroite collaboration avec Xerox pour améliorer la présentation des factures et repenser entièrement son approche en matière de production des impressions.

Nos spécialistes en communication ont repensé la mise en page des factures, mettant en oeuvre des procédures et des méthodologies rigoureuses pour analyser les points faibles du format existant et pour élaborer soigneusement, tester et affiner une longue liste d'améliorations susceptibles d'avoir un impact fort.

Les modifications furent conçues spécifiquement pour améliorer l'expérience client, faciliter le marketing, accroître l'image de marque et créer un format unique pouvant être utilisé à la fois pour envoyer aux clients et pour le centre d'assistance.

Xerox travailla également avec des partenaires leaders sur leur marché pour développer un projet d'externalisation qui permettrait à Aliant de réduire ses coûts de production documentaire annuels.

La transition prévoyait la délocalisation d'équipements de production, de personnel et de données client confidentielles vers des installations gérées par Xerox. De fait, l'un des nouveaux centres se trouvait à 330 kilomètres de l'ancien site de production d'impression d'Aliant.

Cependant, grâce à son expérience des méthodologies Lean Six Sigma, Xerox peut réaliser la transition sans interruption du service. Aliant arrêta d'imprimer ses factures client le vendredi soir. Xerox reprit la production le lundi matin suivant.

Les résultats

Dès les premiers envois, les clients ont accueilli très positivement ces nouvelles factures. Le nouveau contenu marketing leur plaisait car il leur permettait d'être informés des nouveaux services. Il était évident qu'Aliant avait atteint son objectif n°1, améliorer l'expérience client.

De plus, le centre d'assistance clients a enregistré une réduction de 30 % des appels concernant les factures et la trésorerie s'est nettement améliorée, les retards de paiement étant moins nombreux. Les agents du centre d'assistance constatèrent également que l'harmonisation des formats utilisés sur les différentes plateformes simplifiait énormément la résolution des problèmes.

Aliant découvrit même un avantage inattendu : les employés étaient très satisfaits de la nouvelle facture et de l'engagement pris par l'entreprise pour améliorer l'expérience client.

La solution d'externalisation très souple mise en place pour la production des impressions apporta elle aussi des résultats concrets : réduction des coûts, efficacité accrue et possibilité de créer des communications client personnalisées.

Ce projet aux multiples dimensions représentait la dernière étape du partenariat stratégique entretenu avec Xerox depuis de longues années, pour améliorer les processus de gestion et de production documentaire dans tous les services de l'entreprise.

Résumé

L'enjeu

- Les factures mensuelles d'Aliant, illisibles pour les clients, provoquaient un nombre d'appels innombrables au centre d'assistance clients et compromettaient la trésorerie.
- Les conseillers et les clients recevaient des formats de factures différents.
- La production des factures en interne s'avérait inefficace et ne permettait pas l'insertion de messages marketing personnalisés.

La solution

- Les spécialistes en communication de Xerox repensèrent entièrement la facture afin d'améliorer l'expérience client, faciliter le marketing et créer un format unique pouvant être utilisé à la fois par le client et le conseiller.
- La production fut optimisée et améliorée grâce à l'externalisation.
- La méthodologie Lean Six Sigma de Xerox permit d'effectuer en douceur une transition complexe, impliquant la délocalisation de technologie, de personnel et de données confidentielles.

Les résultats

- La nouvelle facture reçut un accueil très favorable auprès des clients.
- Les appels au centre d'assistance clients concernant les factures diminuèrent de 30 %.
- Le nouveau format favorise les ventes croisées.
- La nouvelle solution de production permet d'optimiser le rendement et offre des capacités de marketing personnalisés.
- Le contrat d'externalisation garantit une réduction des coûts d'une année sur l'autre.
- La transition permet de maintenir la production et de préserver la trésorerie.

A propos des Services de Xerox. Xerox est l'un des leaders mondiaux en matière de processus métier, de technologie de l'information et de services de gestion documentaire. Alliant l'expertise et des capacités opérationnelles au niveau mondial, nous vous permettons de réduire vos coûts, de rationaliser vos processus opérationnels, d'améliorer vos résultats afin de concentrer vos efforts sur ce que vous faites de mieux : votre cœur de métier.

Pour de plus amples informations sur la façon dont nous aidons les Entreprises du secteur de la Communication, consultez notre site www.xerox.fr/services.

