

# L'externalisation de la salle du courrier aide Syncasso grâce à un processus d'information plus efficace



## La qualité de nos services est désormais beaucoup plus élevée

Le traitement des données assure le traitement efficace de vos documents physiques et numériques. Le courrier entrant étant numérisé, il est plus facile à traiter. De cette façon, les données sont rapidement disponibles dans vos systèmes, vous pouvez fournir un service plus rapide et de meilleure qualité à vos clients et, en même temps, vous économisez beaucoup d'argent. Jemuël Wilkes, de l'organisation de recouvrement et d'huissiers Syncasso, partage cet avis : "La qualité de notre service au début du processus est maintenant beaucoup plus élevée."

Jemuël Wilkes est COO (Chief Operating Officer) de Syncasso. Syncasso propose diverses solutions de recouvrement de créances à des organisations telles que les caisses d'assurance maladie, les institutions gouvernementales, les entreprises du secteur de l'eau et de l'énergie et les entreprises du secteur bancaire. Avec son collègue Rutger Jacobs, chef d'équipe Front Office, il revient sur une transition réussie du post-traitement manuel à un processus entièrement numérique. "Nous avons différents flux de communication au sein de notre organisation", explique Jemuël.

"Des convocations et des documents judiciaires aux demandes de paiement et aux dossiers de défense. Nous voulions pouvoir recevoir tous ces flux postaux de manière uniforme. Grâce à la numérisation du courrier, nous pouvons désormais sauter de nombreuses étapes. D'une part, cela signifie une réduction considérable du temps de traitement global et, d'autre part, une meilleure qualité de service au début du processus."

### Se concentrer sur l'activité principale

Rutger explique l'ancienne situation : "Tout le courrier arrivait encore physiquement sur nos différents sites de travail aux Pays-Bas. Là, il

**Rutger Jacobs**, chef d'équipe Front Office

Autrefois, tout était livré sur une seule pile. Maintenant, chaque dossier va directement au bon département.

était ouvert, tamponné, codé, scanné et relié au bon dossier. Et cela se produisait 400 à 500 fois par jour ! Tous ces travaux étaient exécutés manuellement. D'où la question : n'y a-t-il pas d'autre moyen ? Notre activité principale est-elle la numérisation du courrier ? Non. Jemuël acquiesce : "Maintenant, nous pouvons nous concentrer sur notre activité principale. Je dis toujours : laissez chacun faire ce qu'il sait faire. C'est ainsi que l'on obtient une intégration optimale de la chaîne."

### La solution : la numérisation du courrier

Rutger poursuit : "Nous utilisions environ 150 codes de lettres. En collaboration avec PostNL, nous avons réduit ce nombre à cinq lots clairs. Cela nous permet d'attribuer la bonne priorité aux articles de courrier". En plus d'offrir une vue d'ensemble claire, la numérisation présente d'autres avantages. Rutger : "Avant, tout arrivait en une seule fois. Maintenant, le courrier va directement au bon département. Les marges d'erreur sont beaucoup plus réduites, il n'y a pas de pages manquantes, nous n'avons pas de problèmes de pages collées et nous recevons tout de manière soignée et complète sous forme de fichiers PDF."

### La durabilité d'abord

La responsabilité sociale des entreprises est importante pour Syncasso, déclare Jemuël : "La numérisation ne signifie pas seulement moins de manutention. Cela veut dire aussi que nous avons un processus moderne et allégé, avec beaucoup moins de déplacements." Ce qui se traduit immédiatement par une réduction des émissions de CO<sub>2</sub>, car il n'y a plus d'aller-retour entre le dépôt postal et les différentes filiales de Syncasso.



### Maîtriser les indicateurs clés de performance

“En outre, nous pouvons désormais attribuer davantage d’indicateurs clés de performance (KPI) à notre flux de courrier”, poursuit Jemuël. “Par exemple, nous avons une meilleure connaissance du temps de traitement, de la réception à la réponse au courrier. A quel moment un objet arrive-t-il à PostNL et à quel moment est-il traité par nous ? Nous pouvons agir sur ce point. Nous pouvons maintenant aussi voir quelle partie du processus nous voulons améliorer.” Rutger : “Nous avons également une meilleure maîtrise de nos coûts. Nous ne devons plus encoder notre propre courrier, nous n’avons plus de machines, nous ne devons plus scanner, nous avons un taux d’erreur plus faible, moins de travail manuel ; cela fait une différence considérable.” En numérisant le courrier, les entreprises peuvent rapidement économiser 50 % de leurs coûts.

### Une coopération agréable

“PostNL nous a donné de très bons conseils : ils savaient exactement comment organiser un flux de courrier de manière optimale. Ils ont une très bonne compréhension de cette opération précise,” Jemuël avec enthousiasme. Rutger ajoute : “Les collaborateurs de PostNL ont visité le bureau plusieurs fois. Notre personne de contact et quelqu’un du service de scannage de PostNL. Ensuite, nous avons commencé à mettre en œuvre et, après un mois de tests, nous sommes passés directement à l’action - dans un laps de temps relativement court ! Nous avons un seul point de contact et c’est vraiment bien. Cela nous donne des lignes de communication courtes. Nous recevons également des mises à jour hebdomadaires et des évaluations régulières.” “Ce que j’aime vraiment, c’est que PostNL réfléchit à un niveau stratégique”, déclare Jemuël. “Ils pensent comme un entrepreneur, ce à quoi je ne m’attendais pas. Vous vous attendez à avoir devant vous une grande entreprise peu maniable, mais en fait, elle est très flexible et personnalisée. Et si quelque chose ne va pas, des mesures sont prises sans délai. Nous en sommes vraiment très satisfaits !”

### À propos de Syncasso

Syncasso Nederland BV est une organisation de recouvrement et d’huissiers de justice. Avec près de 300 employés dévoués répartis sur cinq sites aux Pays-Bas, ils aident les débiteurs à résoudre leurs problèmes de paiement. Ils le font pour des entreprises clientes telles que les assurances maladie, les fournisseurs d’eau et d’énergie, le gouvernement et les entreprises du secteur bancaire.”

### Vous êtes intéressé ou vous voulez en savoir plus ?

Veillez nous contacter au +32 (0) 15 29 88 00.  
Vous pouvez également consulter le site [postnl.be/data-solutions](https://postnl.be/data-solutions).