



PRÉSERVEZ VOS RELATIONS CLIENT GRÂCE AU SERVICE DE RETOUR DE COURRIER DE SYMCOR

Le défi

Le problème du courrier postal « non distribuable à l'adresse indiquée » (UAA) constitue aujourd'hui un défi pour de nombreuses entreprises. Un article de courrier est jugé « non distribuable » et retourné à l'expéditeur lorsque l'adresse indiquée est incomplète ou mal orthographiée, ou quand le client a changé d'adresse.

Or la gestion manuelle des retours de courrier est laborieuse, coûteuse et chronophage. Ce casse-tête opérationnel, qui entraîne parfois de sérieux inconvénients pour les entreprises en termes de revenus différés, peut aussi empêcher la transmission d'informations sensibles et compromettre ainsi les relations client à long terme.

Pour minimiser ces inconvénients opérationnels et financiers, Symcor a mis au point une solution de traitement numérisé des retours de courrier.

« SYMCOR trace la voie de l'avenir en procurant aux entreprises des services d'automatisation de documents qui leur permettent d'accélérer leur transformation numérique et de rationaliser leurs opérations. »

*Murali Dorai, vice-président
Gestion de produits – CCX
SYMCOR*

La solution

Le service de retour de courrier de Symcor vise à centraliser, standardiser et automatiser la manutention du courrier non distribuable afin d'aider les entreprises à préserver des relations suivies avec leurs clients.

Fondée sur les technologies d'extraction de données et de reconnaissance de documents automatisées, notre solution s'enrichit d'une couche supplémentaire de supervision et de contrôle qualité assurée par des opérateurs dûment formés.

En automatisant les tâches manuelles d'examen et de mise à jour des adresses inexacts, Symcor permet aux entreprises de réduire le temps nécessaire à la reprise des communications rompues avec leurs clients.

Fonctionnement

Nous scannons d'abord les enveloppes retournées pour en extraire les données de nom et d'adresse par reconnaissance optique de caractères, avant de vérifier toute faute d'orthographe ou de confirmer la nouvelle adresse du destinataire.

Une fois établie l'exactitude de ces informations, nous transmettons électroniquement un rapport de résultats au client, qui peut alors mettre à jour ses dossiers. Sur demande, Symcor peut aussi contribuer aux tâches suivantes :

- réenvelopper et réémettre l'article de courrier le jour même,
- retourner l'enveloppe avec adresse exacte à l'expéditeur, qui peut alors la renvoyer,
- déchiqueter les enveloppes de façon sécurisée.

Le service de retour de courrier de Symcor permet enfin de retracer les opérations via des tableaux de bord en temps réel et d'accéder à des rapports détaillés sur vos activités, volumes et statuts de retour de courrier.

Défis

- Importants volumes de courrier postal « non distribuable » (UAA)
- Traitement coûteux des retours de courrier
- Manutention irrégulière et décentralisée du courrier UAA à l'échelle de l'entreprise

Solution

- Traitement centralisé et automatisé des retours de courrier
- Vérification/correction des adresses et transmission de rapports au client
- Réenvelopper et réémettre le jour même
- Déchiquetage sécurisé
- Suivi par tableau de bord en temps réel produisant des informations clés sur les activités, volumes et statuts de retour de courrier

Avantages

- Reprise rapide des communications client rompues
- Réduction des coûts opérationnels
- Transmission rapide d'informations sensibles
- Réduction des revenus différés

À propos de SYMCOR

Symcor est un accélérateur de changement qui compte plus de 20 ans d'expertise B2I (entreprise-industrie) en traitement des paiements, en communications client et, plus récemment, en analytique de fraude et solutions complètes de numérisation. La réputation d'excellence et d'innovation de Symcor en fait un partenaire de tout premier plan. Entreprise 100 % canadienne, Symcor possède neuf centres de production à l'échelle du pays.

En savoir plus à www.symcor.ca