

# GESTION DES RETOURS GRÂCE À LETTER ID

## UN TRAITEMENT FLEXIBLE, SÛR ET SANS DÉLAI À LA BANQUE MIGROS



Pour la Banque Migros, le traitement manuel des retours était devenu un fardeau. Les services de destination internes étaient fortement sollicités: la détermination et la saisie des motifs de retour se faisaient manuellement, ce qui nécessitait beaucoup de temps. La distribution interne ne fonctionnait pas toujours de manière optimale: souvent les retours arrivaient dans les services responsables de leur traitement après avoir effectué des détours. Avec Letter ID, la Banque Migros a pu mettre un terme à cette situation insatisfaisante.

### Banque Migros

Fondée en 1958 par Gottlieb Duttweiler, la Banque Migros est une banque universelle suisse renommée. Gérée comme une coopérative, elle appartient intégralement à la Fédération des coopératives Migros. La Banque Migros est principalement active dans les activités de détail: environ 800'000 clients dans toute la Suisse bénéficient de ses divers services financiers, qui couvrent l'ensemble du spectre des opérations bancaires pour la clientèle privée et commerciale.

### Défis

Dans une entreprise qui expédie régulièrement des volumes importants de lettres, le traitement manuel des retours pèse lourd en termes de personnel et en termes financiers. Dans ce domaine, la Banque Migros était confrontée à des processus complexes et de longue haleine; le traitement des retours était retardé et constituait une charge conséquente.

La réception des retours était centralisée. Selon le motif du retour et conformément à la situation du client, l'action correspondante était déclenchée dans le système bancaire interne Finnova (CRM), p. ex. «Suppression de certaines instructions d'envois», «Stopper les futurs envois» ou «Lancer la recherche d'adresses». Souvent, des clarifications complémentaires devaient être obtenues auparavant. À la Banque Migros, un service différent était responsable du traitement des envois selon le motif du retour, les envois devaient donc être triés et transmis au service



compétent: p. ex. au service responsable de la recherche d'adresses ou chargé du contact avec l'administration et les autorités. Le règlement postulant que les retours non traités devaient être conservés de manière sûre en fin de journée pour des raisons de protection des données constituait un obstacle supplémentaire. Par ailleurs, le service de courrier interne pouvait uniquement effectuer un tri général, les retours n'étaient donc souvent pas transmis directement aux services responsables. La Banque Migros s'occupait aussi de l'élimination des retours en interne.

**LA POSTE**

## La solution: un processus largement automatisé et sûr avec Letter ID

La Banque Migros envoyait à ses clients les lettres avec Letter ID principalement par Courrier B. Le lancement de la gestion des retours avec Letter ID pour le Courrier A a incité la banque à commencer immédiatement la mise en œuvre, avec l'objectif d'améliorer l'efficacité des processus et la qualité de traitement et de garantir la compliance. Afin d'éviter les abus, les retours avec carte bancaire ou code (p. ex. NIP) ne sont, par exemple, pas transmis à la même filiale de traitement.

La Poste propose différentes prestations de base pour la gestion des retours. La Banque Migros a choisi la distribution numérique des données de retour avec image des envois, l'élimination professionnelle des retours physiques par la Poste. Cette disposition formulée par l'expéditeur est enregistrée dans le code Datamatrix. Les collaborateurs responsables disposent des données de retour avec image en quelques heures.

La Banque Migros enregistre les informations relatives aux destinataires et aux contenus dans les positions du code Datamatrix librement utilisables, ce qui permet de définir indirectement chaque client individuel sur la base de la correspondance. Les retours physiques sont détruits par la Poste conformément aux dispositions applicables.

## Avantages pour la Banque Migros

La principale motivation de la Banque Migros pour introduire le système Letter ID pour les envois postaux n'était pas d'exploiter pleinement le potentiel d'économie, mais d'optimiser la qualité du processus. Qu'est-ce qui a été atteint?

- L'intégralité du processus de traitement des retours de courrier est plus efficace et plus rapide.
- Le conditionnement des retours est largement automatisé. Les étapes de traitement manuel ont été limitées au strict minimum et simplifiées.
- La solution avec Letter ID offre un reporting régulier et garantit une transparence absolue: la Poste transmet quotidiennement un rapport détaillé sur les retours à la Banque Migros. Le traitement ultérieur de cet enregistrement est totalement automatisé et est effectué dans le système informatique interne. La banque a développé une interface spécifique à cet effet.
- Un numéro saisi dans les positions disponibles de Letter ID permet d'identifier le document. Ce dernier est attribué au destinataire. Ce codage permet d'identifier clairement chaque envoi individuel au sein des systèmes de la Banque Migros.
- Les données de retour, y compris les images des envois sont directement transmises au service responsable pour traitement ultérieur.

### Prochaines étapes

L'introduction de Letter ID a été saluée par tous les services internes responsables de la gestion des retours. Personne n'imaginait qu'un tel degré d'automatisation serait possible.

La Banque Migros voit un potentiel d'optimisation dans les domaines reporting et possibilités d'analyse. «Derrière chaque lettre de la Banque Migros se cache une prestation spécifique», déclare l'un des responsables. La correspondance postale est donc un indicateur important du développement des différentes opérations bancaires.

Vous trouverez de plus amples informations sur Letter ID sous [poste.ch/letterid](https://poste.ch/letterid)

Poste CH SA  
PostMail  
Systèmes clients  
Wankdorfallee 4  
3030 Berne

[www.poste.ch/letterid](https://www.poste.ch/letterid)  
Téléphone 0848 888 678  
[serviceclientele@poste.ch](mailto:serviceclientele@poste.ch)

Banque Migros 12/2018

**LA POSTE** 