

# CATÉGORISATION DES RETOURS AVEC LETTER ID

## LE SYSTÈME CONSTITUE UN INSTRUMENT INDISPENSABLE POUR UN TRAITEMENT EN AVAL CIBLÉ CHEZ SUNRISE

**Sunrise**

Sunrise Communications SA (ci-après Sunrise) opère sur un marché extrêmement compétitif. D'une part, la société doit maintenir ses coûts à un niveau extrêmement bas grâce à des processus efficaces. D'autre part, l'entretien du contact avec la clientèle doit parfaitement fonctionner. Les réactions tardives ont un impact négatif sur son image. Dans ce contexte, le traitement des retours joue un rôle important. Grâce à Letter ID, cette entreprise de télécommunication dynamique a agi positivement sur sa gestion des retours, tout en la restructurant.

### Sunrise

Sunrise Communications SA, dont le siège est situé à Zurich, est le deuxième plus grand acteur du marché âprement disputé des télécommunications. Depuis 2015, les actions de l'entreprise sont cotées à la Bourse suisse. Sunrise est le plus grand opérateur privé de télécommunication en Suisse et fournit des prestations et des produits en lien avec le réseau fixe, la téléphonie mobile, l'Internet mobile, Internet et la télévision à plus de trois millions de clients privés et commerciaux. Mi-2018, Sunrise a mis en service la première antenne 5G de Suisse.

### Défis

Le courrier reste un outil indispensable pour le contact clientèle de l'entreprise de télécommunications. Sunrise ne recourt pas seulement aux lettres pour la correspondance commerciale avec ses clients, mais intègre aussi des moyens de communication physiques dans son marketing. Chaque mois, 10'000 à 20'000 lettres qui n'ont pas pu être distribuées pour une raison ou l'autre sont retournées.

Jusqu'en 2011, Sunrise traitait les envois retournés manuellement. Chaque retour individuel devait être ouvert à la main et son contenu identifié. Ce processus compliqué occupait généralement plusieurs



collaborateurs pendant plusieurs jours. En période de pointe, ceux-ci devaient traiter le contenu de jusqu'à 25 conteneurs à lettres. Les charges de personnel et les coûts correspondants étaient très importants. Par ailleurs, les processus en aval étaient retardés.

Afin de mettre fin à cette situation intenable, Sunrise a développé un concept de base en 2012 pour réorganiser la gestion des retours à partir de Letter ID.

**LA POSTE** 

## La solution: automatisation et identification univoque des retours

En introduisant Letter ID, Sunrise a ouvert une nouvelle ère dans le domaine du traitement des retours. L'élément clé de la solution est la possibilité d'enregistrer librement des informations individuelles sur le client et l'envoi dans le code Datamatrix. Le code indique donc le type d'envoi et le genre de document envoyé, il n'est plus nécessaire d'ouvrir la lettre. Le contenu des retours est identifiable de manière univoque: par exemple, offre d'abonnement, contrat, facture, instruction d'installation, flyer publicitaire, etc. L'attribution aux catégories de produits ou aux mandants est garantie et effectuée automatiquement.

La catégorisation d'après le genre d'envoi et le type de document permet un pilotage ciblé des retours, transmis directement dans les services internes responsables du traitement ultérieur. Sunrise reçoit directement les retours au format électronique. La Poste lui envoie les données du retour et une image de l'envoi et élimine les retours physiques conformément aux dispositions applicables. Sunrise utilise l'interface Data Transfer de la Poste pour un échange rapide et sûr des données. Le transfert des données de retour est totalement automatisé et se fait quotidiennement. Les données sont directement intégrées dans le système CRM de Sunrise, les différents processus en aval peuvent donc être déclenchés sans retard.

## Avantages pour Sunrise

La gestion automatique des retours avec Letter ID et Data Transfer apporte une plus-value aussi bien quantitative que qualitative à Sunrise.

- L'introduction de Letter ID et l'automatisation des processus de traitement a permis à l'entreprise de réduire les coûts totaux de la gestion des retours de plus de deux tiers.
- Grâce à l'identification univoque et à la catégorisation des retours, les différents scénarios de traitement en aval peuvent être implémentés conformément au cas commercial approprié.
- Exemple type de lettre «Mutation de contrat (français) Sunrise swiss calls»: le client souhaite être averti de l'adaptation au plus vite. Letter ID accélère fortement le processus pour la deuxième prise de contact.
- Exemple type de lettre «Premier rappel (français) sunrise Mobile swiss»: avant de lancer le processus pour la deuxième prise de contact, le code Datamatrix programmé à cet effet effectue une vérification d'adresses.
- Letter ID crée les conditions pour que les clients puissent être contactés via un autre canal de communication si la lettre n'était pas distribuée. Par exemple via SMS.
- Les informations du code Datamatrix Letter ID envoient une notification Push à l'agent du centre d'appel lorsque l'adresse du destinataire n'est plus correcte. Ainsi, lorsqu'il prend contact par téléphone, il peut demander la nouvelle adresse.
- Lors du contact avec des clients existants, la rapidité du temps de réaction constitue un élément essentiel de la qualité du service et de la fidélisation des clients.

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

Poste CH SA  
PostMail  
Systèmes clients  
Wankdorfallee 4  
3030 Berne

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

**LA POSTE** 