
COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Puteaux, le mercredi 18 novembre 2009

Mots-clés : DEMATERIALISATION / AUTOROUTES / TRANSPORT VOYAGEUR / RELATION CLIENT / CRM

DOCUMENT PROJECT dématématise les courriers abonnés des clients eurotoll, filiale du groupe sanef

■ Grâce à un référencement électronique systématique de tous les courriers entrants - mail, courrier classique et fax, la GED mise en place par DOCUMENT PROJECT chez eurotoll accroît la qualité de la relation client. ■ La GED gère 120 000 demandes écrites par an pour une base totale de 700 000 abonnés.

Contacts

Relations presse

■ Agence C3M

■ Tél. : 01 47 34 01 15

Michelle Amiard,

michelle@agence-C3M.com

Cathy Lacides,

cathy@agence-C3M.com

La dématématisation des courriers entrants dans les différents services client pris en charge par eurotoll est opérationnelle depuis mars 2009 grâce à DOCUMENT PROJECT. Cette mise en place d'une solution de gestion électronique des documents (GED) a été confiée au spécialiste de l'ingénierie documentaire par eurotoll, filiale du groupe sanef, qui assure notamment la prise en charge du service client des abonnés aux services de télépéage Liber-T et télépéage poids lourds.

« Document Project avait déjà équipé l'un de nos sites . Lorsque nous avons décidé d'équiper notre site principal pour y regrouper l'ensemble de la numérisation, nous avons souhaité capitaliser sur ce savoir-faire. Document Project ayant donné entière satisfaction lors de l'équipement du premier site, nous avons souhaité poursuivre notre collaboration avec cette société », explique Françoise Riou, directeur de la relation clients d'eurotoll.

L'intégration pour eurotoll

Sur le premier site, Document Project est intervenue en tant que maître d'ouvrage du projet : analyse de la situation, rédaction du cahier des charges, gestion des consultations consécutives à l'appel d'offres européen et dépouillement des offres. Elle a ainsi été conduite à choisir la solution de GED STS Web, éditée par la société STS Group, et l'intégrateur de cette solution. Par la suite, elle a assuré en direct la maintenance. L'intervention de Document Project se situe en aval pour eurotoll, puisqu'elle a assuré l'intégration de la dernière version de STS Web et son interfaçage avec le CRM de l'entreprise . Document Project a notamment procédé à l'installation de scanners et des postes rattachés, équipés des applications nécessaires, les informations recueillies étant transmises au CRM via un web service. Une petite formation a été assurée auprès des utilisateurs. *« Avec cette dernière intervention, nous montrons que nous avons la capacité d'intervenir sur toute la chaîne d'un projet de dématématisation »,* se félicite Jacques Robin, directeur général de Document Project.

120 000 demandes écrites à traiter

L'installation a débuté en mars 2007 et s'est poursuivi jusqu'en octobre 2008, la mise en service se faisant progressivement afin de ne pas perturber le fonctionnement des services client. « *L'utilisation de la GED est très impactante pour l'activité d'une équipe de service client et nous devons veiller à ce qu'il n'y ait aucune dégradation du niveau de service, même temporaire ; c'est pourquoi nous avons procédé par paliers successifs* », explique Françoise Riou indiquant que l'ensemble est totalement opérationnel depuis mars 2009. **La GED concerne un flux moyen de l'ordre de 120 000 demandes écrites par an pour une base totale de 700 000 abonnés.** Ces demandes peuvent être liées à des commandes supplémentaires de badges ou de services, des changements d'adresse, de références bancaires, ou bien avoir pour objet des réclamations ou des demandes d'informations diverses.

Maîtrise et optimisation des délais de traitement

Après seulement 6 mois de fonctionnement, le bénéfice est net : de 2 à 3 jours gagnés dans le traitement des courriers entrants grâce à la GED et à l'ensemble des process mis en place à cette occasion. La GED assure en effet une traçabilité complète de l'ensemble des documents reçus et permet une qualité de service optimale car il n'y a aucune perte de document : chacun est systématiquement enregistré et indexé lors de sa réception, permettant ainsi une meilleure maîtrise des délais de traitement. « *Nous avons la garantie que tout contact est "tracé" ; il n'y a aucune perte, aucun oubli, le client a l'assurance que son courrier ne pourra être mis de côté* », résume la directeur de la relation client d'eurotoll, selon qui la GED est aussi porteuse de nouvelles valeurs. "La GED apporte une nouvelle façon de travailler. Nous nous efforçons de ne plus traiter que des documents au format électronique, les documents originaux sous format papier étant conservés en lieu sûr car ils n'ont plus à être manipulés. La GED permet ainsi d'optimiser les coûts de stockage et d'archivage. Chacun adapte dès lors l'organisation des différentes tâches qu'il doit accomplir". Ces changements s'inscrivent dans le cadre d'une politique en faveur du développement durable et participent à l'optimisation des traitements avec un objectif "zéro papier".

A propos d'eurotoll

eurotoll propose aux transporteurs une offre complète de services de télépéage interopérable et des outils de gestion de flottes permettant aux gestionnaires d'optimiser leurs consommations : autant d'atouts pour renforcer la compétitivité de leur flotte et gagner en rentabilité.

eurotoll articule son offre autour de trois métiers : courtier du péage auprès des transporteurs, services de télépéage interopérable, conseil en optimisation de pilotage de flottes via des outils simples, accessibles en ligne ; de suivi et d'analyse, pour une meilleure gestion des consommations et pour faciliter la gestion comptable et administrative des entreprises de transport.

Filiale du groupe abertis/ Sanef, eurotoll bénéficie des compétences du 1er opérateur d'infrastructures de transport en Europe, pionnier du télépéage en France. 120.000 badges, 9.000 clients www.eurotoll.eu

A propos de Document Project

Créée en 2002, Document Project est une société spécialisée dans le conseil et le service en ingénierie documentaire. elle intervient largement en MOA et exerce aussi le métier d'intégrateur. Basé à Puteaux, Document Project emploie 21 techniciens et consultants spécialisés et est dirigée par Jacques Robin.

La SSII dispose aujourd'hui de références prestigieuses telles que, notamment, GDF SUEZ, Crédit Agricole, Groupama, LVMH, Canal+, BRED, CNP Assurances, Manpower France, Natexis Banque Populaire, l'Institut National de la Propriété Industrielle (INPI), Prédica (Crédit Agricole), la Banque Fédérale des Banques Populaires, La Mondiale Assurances

Pour en savoir plus :

www.documentproject.com

DOCUMENT PROJECT

Résidence Belleval - Bâtiment Emeraude - 14 rue des Pavillons - 92800 PUTEAUX - Tel : +33 (0) 1 47 17 03 73