

Comment cerner la maturité digitale de votre entreprise ?



Introduction

Toutes les entreprises souhaitent fidéliser leurs clients actuels et attirer de nouveaux prospects à moindre coût... La perception du client joue alors un rôle essentiel dans ce processus. Celle-ci est bien plus contrôlable par l'entreprise que vous ne pouvez le penser. En effet, elle se base sur des facteurs tangibles que vous pouvez actionner. Plus vous communiquerez efficacement avec vos clients, plus vous améliorerez la perception qualitative de votre marque. Les entreprises qui produisent des communications adaptées et personnalisées tout en échangeant avec les clients via le canal de leur choix, se démarquent généralement de celles dont les communications sont redondantes, impersonnelles ou comportent des erreurs.

Face à l'évolution de la dynamique commerciale, notamment l'intensification de la concurrence, les attentes plus exigeantes des clients et le développement du travail à distance, de nombreuses entreprises ont pris des mesures pour améliorer leur stratégie de communication client ou, au minimum, pour y ajouter des éléments digitaux. Mais comment identifier les lacunes de votre entreprise ou savoir comment optimiser votre processus de communication ?

De nombreuses entreprises positionnent leur degré de maturité digitale face à tel ou tel domaine afin d'évaluer leur efficacité globale. Il permet de réaliser un diagnostic précis et clair de la situation tout en donnant un cadre commun d'objectifs à atteindre. De manière générale, définir le degré de maturité :

- Compare vos capacités actuelles à celles des meilleures pratiques de votre marché ou des entreprises au même stade que vous.
- Vous aide à créer un plan en décrivant les attentes propres à chaque niveau.
- Aide les parties prenantes à visualiser les prochaines étapes et à fixer des objectifs pour rester sur la bonne voie.

Les étapes proposées par le plan de communication de Quadient sont conçues pour aider les petites et moyennes entreprises à s'améliorer et optimiser leur stratégie en la matière. Notre modèle est axé sur l'optimisation des flux de documents sortants afin de créer un processus véritablement centré sur le client, qui le responsabilise, s'aligne sur ses préférences en matière de canaux et lui offre la meilleure expérience possible avec votre entreprise.

Sommaire

Pourquoi est-il important de connaître votre maturité digitale ?	4
Par où démarrer ?	5
Définition du niveau de maturité digitale	5
Niveau 1 - Manuel	6
Niveau 2- Combiné	7
Niveau 3 - Sophistiqué.....	8
Niveau 4 - Intégré	9
Niveau 5 - Total	10
Pérennisez votre entreprise grâce à Quadient Impress®	11



Quadient® et le logo Quadient sont des marques déposées de Quadient group AG. Tous les autres noms de sociétés et de produits peuvent être des marques commerciales et appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Toutes les informations contenues dans le présent document, y compris les descriptions de fonctionnalités, les fonctions, les performances et les spécifications, sont susceptibles d'être modifiées à tout moment sans préavis. www.quadient.fr



Pourquoi est-il important de connaître votre maturité digitale ?

Les communications client se doivent d'évoluer en même temps que les technologies numériques. Apprendre à utiliser de nouveaux outils et former le personnel à de nouvelles procédures, surtout si vous êtes à l'aise avec vos outils et processus actuels, peut sembler long et coûteux. Mais les activités administratives nuisent à votre agilité, à votre flexibilité et à votre compétitivité. Définir à quoi correspondent exactement les étapes d'automatisation des flux documentaires permet une approche objective sur laquelle tout le monde peut se rattacher et y faire référence. Vos axes de progrès et vos progrès sont alors quantifiés concrètement.

Vous avez peut-être l'impression que vos systèmes et processus sont fonctionnels, mais il est risqué de continuer à utiliser des systèmes et des processus obsolètes. Voici les risques auxquels vous vous exposez, outre le retard que vous prenez sur vos concurrents :

- Mécontentement des clients dû à des erreurs humaines qui mettent en danger la sécurité de vos communications ;
- Détérioration de la fidélité à la marque ;
- Baisse de la productivité des collaborateurs en raison d'une faible implication et d'un certain manque de considération ;
- Turnover du personnel qui est à la recherche d'un travail plus intéressant et intellectuellement plus stimulant.

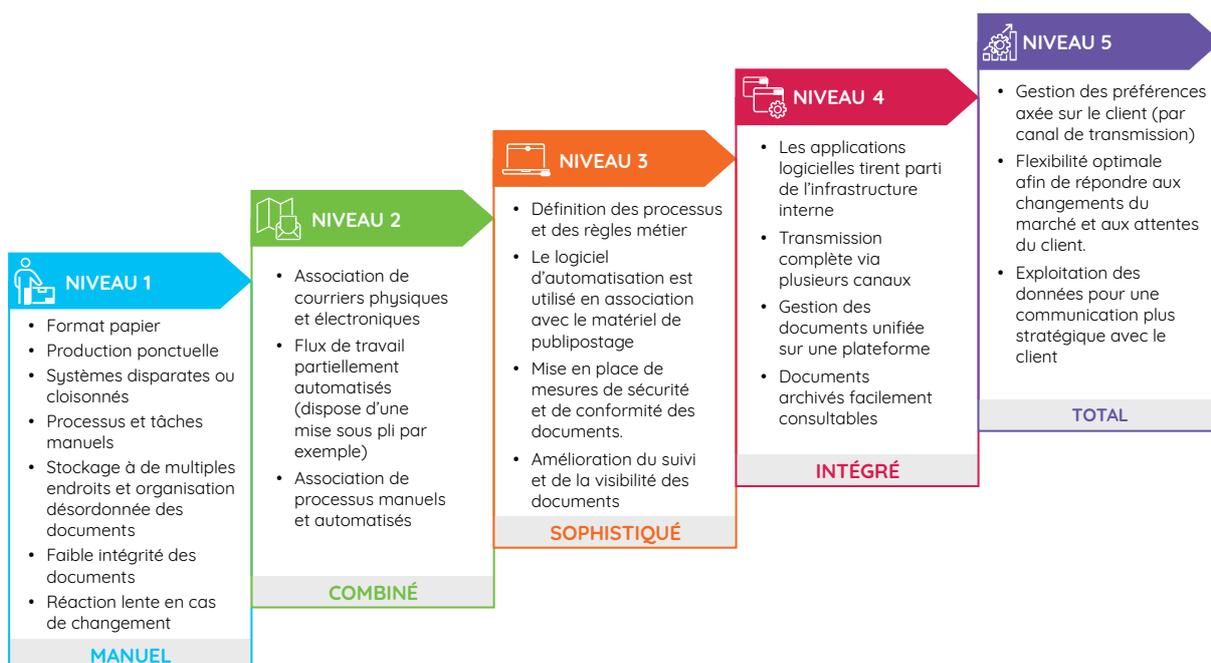
Même si chaque entreprise est unique, la liste ci-dessus s'applique aux entreprises de toutes les tailles. Chaque entité peut bénéficier de l'évaluation de ses processus de communication client actuels par rapport à ces grandes lignes directrices, afin d'identifier les lacunes et d'établir un plan d'actions. Chaque entreprise dispose de capacités, de ressources et de technologies différentes pour soutenir ses opérations et son évolution ; il est donc normal que les délais varient. Un fabricant qui emploie 200 personnes n'a par exemple pas les mêmes capacités qu'un cabinet d'avocats comptant 20 collaborateurs.

Par où démarrer ?

Pensez d'abord à votre organisation et votre culture d'entreprise. Demandez-vous qui devrait être le point de contact chargé de gérer votre transformation ou est-ce qu'il est préférable de faire appel à un expert digital en externe ? Comment allez-vous constituer des équipes et attribuer les responsabilités ? Comment engager chacun dans ce processus d'automatisation de la communication ? Réunissez les collaborateurs actuellement en charge de votre processus de communication client et établissez avec eux ce qui fonctionne et les points à améliorer, les obstacles qu'il reste à surmonter. L'objectif est de dresser un tableau de la situation actuelle de votre entreprise, de déterminer les objectifs et des résultats attendus à terme.

Définition du niveau de maturité digitale

Le modèle d'évolution de maturité digitale de Quadiant est universel. Il repose sur les cinq degrés d'automatisation du traitement documentaire sortant. Les degrés ou niveaux vont de la préparation et de la distribution manuelle des documents au développement d'une infrastructure centralisée automatisée qui améliore la qualité et l'impact des communications client. À l'aide de ce modèle, une entreprise peut passer d'un simple traitement des documents sur le plan administratif à un système qui optimise les ressources internes et offre une expérience client fluide.



Il est important de noter que chaque niveau de maturité repose sur le précédent. Il est donc essentiel que chaque entreprise détermine à quel niveau elle se situe et qu'elle progresse à partir de là. Votre évolution ne peut être couronnée de succès que si vous établissez une base solide dès le début. Remarque : les entreprises ne doivent pas nécessairement atteindre le niveau le plus élevé pour être efficaces. Choisissez le niveau que vous souhaitez atteindre en fonction de ce qui fonctionne le mieux pour votre activité commerciale, votre culture et les attentes de vos clients.

Niveau 1 – Manuel

Le niveau de maturité le moins élevé correspond à une entreprise recourant à de nombreux processus manuels. Les processus manuels nuisent bien souvent à la flexibilité de l'entreprise et à sa capacité à résoudre les problèmes internes et externes rapidement. À ce stade, une entreprise ne sera probablement pas en mesure de suivre le rythme de ses pairs plus évolués sur le plan digital bien longtemps.

Le contrôle de l'entreprise sur les documents essentiels à son activité est faible, ce qui entraîne de nombreux coûts cachés. C'est un fait : les processus manuels vont de pair avec des coûts opérationnels plus élevés et une baisse de la productivité des employés. Plus important encore, les processus manuels exposent votre entreprise aux risques liés à l'intervention humaine. Ces erreurs peuvent conduire à des problèmes de conformité, qui pourraient compromettre l'expérience de vos clients et leur perception de votre entreprise.

À CE NIVEAU, LES ENTREPRISES SE CARACTÉRISENT PAR CE QUI SUIT :

NIVEAU 1

- Format papier
- Production ponctuelle
- Systèmes disparates ou cloisonnés
- Processus et tâches manuels
- Stockage à différents endroits et organisation désordonnée des documents
- Faible intégrité des documents
- Réaction lente en cas de changement

MANUEL

- Les processus suivis reposent sur les précédents
- Les flux de documents sont principalement au format papier
- Protocoles de gouvernance et de sécurité sont autogérés
- Les employés ont souvent du mal à trouver les documents ou ne sont pas certains que le document qu'ils ont trouvé est la version la plus récente
- Les données sont en double à plusieurs endroits
- Les procédures manuelles de traitement des documents sont gérées par un ou plusieurs employés qui ont généralement différentes casquettes
- Les publipostages à plus grande échelle nécessitent la collaboration de nombreux collaborateurs
- Les communications client sont génériques et non personnalisées

SI VOTRE CLIENT PEUT FAIRE AFFAIRE AVEC LA
CONCURRENCE PLUS FACILEMENT ET DE MANIÈRE PLUS
TRANSPARENTE, LA QUALITÉ DE VOTRE RELATION ET
LE TEMPS QUE VOUS AVEZ PASSÉ À NOUER CE LIEN
N'AURONT QUE PEU D'IMPORTANCE.

Ce niveau ne présente que peu d'avantages en termes d'expérience client et d'implication des salariés. Les employés consacrent plus de temps aux tâches administratives, comme l'envoi de documents, qu'à des activités plus complexes, stimulantes et rémunératrices.

Les petites et moyennes entreprises disposent d'un nombre croissant de solutions d'automatisation adaptées et bon nombre d'entre elles ont déjà franchi le pas. À ce niveau, les entreprises risquent toutefois de perdre des clients au profit de concurrents plus au fait du digital.

Niveau 2 – Combiné

Les entreprises qui se situent à ce niveau de maturité ont déjà automatisé une partie de leur traitement documentaire, ils ont par exemple acquis une mise sous pli ; l'objectif premier est d'accroître l'efficacité et la productivité en supprimant une partie des tâches manuelles. Les entreprises parviennent généralement à ce niveau par pure nécessité ou parce que le précédent s'est révélé inefficace, coûteux ou a suscité le mécontentement des clients.

Grâce à l'ajout d'une composante automatisée, les entreprises commencent à améliorer les délais de production des documents. Certaines difficultés se manifestent au premier niveau de maturité (manuel) comme un manque de sécurité et d'intégrité des documents. Elles peuvent toutefois perdurer en cas de recours à l'automatisation partielle. Une étude récente commanditée par Quadient a montré que l'automatisation partielle permet de réduire le temps d'exécution des tâches de 34 % par rapport à un processus totalement manuel mais que le taux d'erreur a presque triplé pendant la phase de préparation des documents.¹ La préparation manuelle associée aux atouts d'une composante automatisée peut déclencher une réaction en chaîne lors du traitement et transformer une simple erreur humaine en erreurs composées. Dans ce cas, les efforts de correction réduisent tout gain de temps.

À CE NIVEAU, LES ENTREPRISES SE CARACTÉRISENT PAR CE QUI SUIT :

NIVEAU 2

- Association de courriers physiques et électroniques
- Flux de travail partiellement automatisés (dispose d'une mise sous pli par exemple)
- Association de processus manuels et automatisés

COMBINÉ

- Association de processus manuels et partiellement automatisés
- Courriers imprimés associés à des e-mails et à des documents PDF sous forme de pièces jointes (manuel/numérique)
- Documents générés dans différents systèmes
- Correspondance ponctuelle sans véritable moyen de suivi
- Protocoles de gouvernance et de sécurité autogérés

SANS OUTIL PERMETTANT DE RÉDUIRE L'INCIDENCE DE L'ERREUR HUMAINE, LE RISQUE DE COMMETTRE DES ERREURS ENTRAÎNANT LE MÉCONTENTEMENT DES CLIENTS EST PLUS ÉLEVÉ.

Niveau 3 – Sophistiqué

Les entreprises qui se situent à ce niveau ont intégré un logiciel d'automatisation à leur matériel existant afin de gérer des règles métier prédéfinies. Les règles métier sont par exemple programmées dans le logiciel pour extraire les exceptions ou identifier des documents spécifiques pour certains clients. Il est également possible de personnaliser les documents à l'aide de messages ciblés par client. La technologie intelligente des codes à barres renforce la capacité de l'entreprise à optimiser la diffusion des documents tout en améliorant la protection concernant la confidentialité des données et les exigences de conformité.

À ce niveau, les documents sont traités plus rapidement et de manière plus intégrée. La plupart des entreprises constatent une hausse de la productivité, car le matériel trie, assemble et regroupe différents documents destinés à un même client, tandis que le logiciel d'automatisation permet de s'assurer que le bon document est placé dans la bonne enveloppe. La consolidation des documents pour le même client permet de réduire les coûts d'affranchissement. Cela donne également au client l'impression que le fonctionnement est plus organisé et professionnel.

À CE NIVEAU, LES ENTREPRISES SE CARACTÉRISENT PAR CE QUI SUIT :

NIVEAU 3

- Définition des processus et des règles métier
- Le logiciel d'automatisation est utilisé en association avec la mise sous pli
- Mise en place de mesures de sécurité et de conformité des documents.
- Amélioration du suivi et de la visibilité des documents

SOPHISTIQUE

- Garantie que les systèmes en place protègent les informations relatives aux clients lors du processus de préparation du courrier
- Gestion des documents plus organisée et mieux contrôlée qui améliore l'expérience client
- Augmentation de la productivité des employés et plus grande attention accordée aux tâches à plus forte valeur ajoutée
- Amélioration de l'efficacité opérationnelle et réduction des coûts

L'AUTOMATISATION DES PROCESSUS EST BÉNÉFIQUE
POUR LE CLIENT, MAIS AUSSI POUR LE BIEN-ÊTRE DES
EMPLOYÉS QUI PEUVENT SE CONSACRER À DES TÂCHES
PLUS COMPLEXES ET PLUS STIMULANTES.

Niveau 4 – Intégré

À ce niveau, les entreprises sont en mesure de diffuser leurs documents via différents canaux, physiques et numériques, ou de les externaliser par le biais d'une plateforme unique. Ce niveau permet aux entreprises de continuer à rationaliser les flux de documents sortants en développant leurs capacités grâce à de nouveaux plug-ins et services qui optimisent le flux de la communication client et améliorent l'expérience client.

L'entreprise peut s'appuyer sur son infrastructure interne, comme une salle courrier, pour consolider les communications des collaborateurs sur place et à distance. Un processus d'approbation standardisé a été mis en place afin de garantir que les communications sont cohérentes et reflètent au mieux l'image de marque de l'entreprise. L'entreprise peut également choisir d'externaliser une partie ou l'ensemble de ses envois en nombre afin de tirer le meilleur parti de ses ressources humaines internes et permettre à celles-ci de consacrer à nouveau du temps à des tâches plus complexes, stimulantes et rémunératrices.

À CE NIVEAU, LES ENTREPRISES SE CARACTÉRISENT PAR CE QUI SUIT :

NIVEAU 4

- Les applications logicielles tirent parti de l'infrastructure interne
- Transmission complète via plusieurs canaux à l'aide d'une plateforme unique
- Gestion des documents unifiée sur une plateforme
- Documents archivés facilement consultables

INTÉGRÉ

- Une stratégie de communication client bien définie par le biais de différents canaux de communication sortante, comme le physique, le numérique et l'externalisation.
- Préparation et traitement des documents entièrement automatisés
- Applications utiles aux employés qui travaillent au bureau ou à distance
- Fonctionnalités de suivi et d'archivage performantes
- Flexibilité accrue de l'entreprise
- Hausse de la productivité et de l'implication des employés

LA DIGITALISATION DU FLUX DE TRAVAIL OPTIMISE
LA FLEXIBILITÉ DE L'ENTREPRISE. ELLE PERMET DE
RÉDUIRE LES COÛTS ET D'AMÉLIORER
L'EXPÉRIENCE CLIENT.

Niveau 5 – Total

Les entreprises qui se situent à ce niveau innovent davantage et optent pour une approche plus axée sur le service. « Elles s’efforcent de lier les interactions client à l’expérience client en comprenant comment l’amélioration de l’expérience client permet de développer encore leur activité et peut conduire à de nouvelles opportunités commerciales. »²

C’est là qu’intervient une gestion des communications client réellement dynamique. À ce niveau, les clients peuvent choisir leur canal de diffusion préféré. Ils disposent également d’un libre-service sur leur propre portail sécurisé. La flexibilité du canal permet à l’entreprise de s’ajuster rapidement en réponse aux demandes des clients ou à l’évolution de l’environnement commercial.

Vous devez vous réjouir une fois que l’organisation franchit ce cap. Le plus important est de continuer à suivre la performance. Les nouvelles technologies offrent des occasions inédites de faire les choses différemment ou d’améliorer vos processus. Les technologies sont de plus en plus poussées et vos opportunités suivront le même chemin.

À CE NIVEAU, LES ENTREPRISES SE CARACTÉRISENT PAR CE QUI SUIT :

NIVEAU 5

- Gestion des préférences axée sur le client (par canal de diffusion)
- Flexibilité optimale afin de répondre aux changements du marché et aux attentes du client.
- Exploitation des données pour une communication plus stratégique avec le client

TOTAL

- Les communications utilisant plusieurs canaux sont envoyées via une plateforme unique selon les préférences du client
- Le client a accès aux informations clés sur son compte personnel pour renforcer et mettre en œuvre le libre-service
- Vous vous adaptez de plus en plus à des demandes des clients et à des charges de travail inattendues et importantes
- Vous pouvez envoyer des messages proactifs à l’intention des clients basés sur des analyses

LA MISE EN ŒUVRE DE SERVICES PERSONNALISÉS
 RENFORCE L’IMPLICATION DU CLIENT ET ALLÈGE
 LE FARDEAU DES TÂCHES INTERNES : VOTRE
 ENTREPRISE PEUT CONSACRER DAVANTAGE DE
 TEMPS À L’INNOVATION SANS ÊTRE DÉBORDÉE PAR
 LES TÂCHES ADMINISTRATIVES.



Pérennisez votre entreprise grâce à Quadient Impress®

Chaque jour, des facteurs externes comme les attentes plus exigeantes des clients, les mandats gouvernementaux et le télétravail compliquent encore vos opérations relatives au courrier. Quadient simplifie le processus.

Conçue pour les entreprises modernes, qui doivent pouvoir prendre en charge les systèmes et processus existants, la gamme de services supérieure Quadient Impress® permet aux sociétés de répondre et de s'adapter rapidement aux exigences des clients, réglementaires et environnementales grâce à une plateforme unique qui peut facilement être intégrée aux systèmes existants. Dotée d'applications et de services performants, Quadient Impress® aide les entreprises à répondre aux besoins actuels et à s'adapter aux exigences en pleine évolution de demain.

Automatisez l'ensemble de votre flux de communication client à l'aide d'une plateforme Cloud conviviale et évolutive. Son architecture modulaire vous permet de configurer une solution répondant au mieux à vos besoins et d'évoluer à votre rythme, au fur et à mesure que votre entreprise se développe. Assurez-vous que les documents sont envoyés au client approprié grâce à l'association de différents canaux (physique, numérique ou externalisation), en fonction du canal de diffusion privilégié de votre entreprise et des préférences du client.

Dans l'environnement actuel en profonde mutation, la capacité d'adaptation et de réaction détermine votre réussite à long terme. Quadient vous aidera à vous lancer et à faire vos premiers pas dans votre quête de communications client plus efficaces.

Sources :

1. Les répercussions de l'automatisation sur le traitement de documents : « A Pilot Study », Dr Robert Albright, Ph.D., AIM Consulting, juillet 2020
2. « The road to CXM: Managing your transformation from CCM to CXM », Aspire, septembre 2019
3. <https://blog.learndot.com/how-to-use-a-maturity-model-to-improve-your-customer-education-operation>



À propos de Quadient®

Quadient est le moteur des expériences client les plus significatives au monde. En se concentrant sur quatre grands axes, à savoir la gestion de l'expérience client, l'automatisation des processus métier, les solutions liées au courrier et les solutions de consignes à colis, Quadient contribue à simplifier le lien entre les personnes et ce qui leur est essentiel. Quadient accompagne des centaines de milliers d'entreprises du monde entier qui aspirent à créer des liens pertinents et personnalisés avec leurs clients, et à leur offrir une expérience exceptionnelle. Quadient est cotée sur le compartiment B d'Euronext Paris (QDT) et fait partie des indices CAC® Mid & Small et EnterNext® Tech 40.

Pour en savoir plus sur Quadient, rendez-vous sur [quadient.fr](https://www.quadient.fr)

*Parce que les liens sont essentiels.