

L'opérateur de téléphonie mobile virtuelle Transatel utilise FlyDoc pour envoyer par courrier plus de 60 000 factures par an.



Transatel est une société française créée en 2000 ayant des filiales en Belgique, au Luxembourg, aux Pays-Bas, et en Grande Bretagne. Elle est spécialiste du secteur des MVNO et combine deux activités, celle d'opérateur mobile virtuel (MVNO) et celle de MVNE, qui consiste à apporter des solutions clé en main aux acteurs souhaitant devenir MVNO.

Le MVNO Transatel commercialise sous sa marque une offre de téléphonie mobile destinée aux voyageurs fréquents internationaux et aux populations transfrontalières. Cette offre permet d'importantes réductions de coûts pour les abonnés. Elle s'appuie sur une technologie brevetée par Transatel.

En tant que MVNE Transatel occupe aujourd'hui une position unique sur le marché. Il dispose d'une infrastructure MVNO complète, connectée à 7 grands opérateurs de téléphonie mobile en Europe (Bouygues Telecom, Orange France, Base, Mobistar, Tango, Telfort et Orange UK). Cette infrastructure est utilisée pour les activités de MVNO et de MVNE. Transatel a déjà lancé plus d'une vingtaine de MVNO en Europe.

Transatel a reçu le prix de l'innovation OSEO 2007 pour l'ensemble de sa politique d'innovation.

www.transatel.com

Société de téléphonie

Fort du succès rencontré par son offre de téléphonie mobile virtuelle et de la réussite de son activité de MVNE, Transatel a rapidement été confronté à l'augmentation du volume de ses factures mensuelles et donc à la difficulté de gérer leur envoi par courrier en interne. Afin d'industrialiser son processus de facturation et de gagner en productivité, Transatel a décidé d'externaliser cette fonction et a choisi FlyDoc pour l'envoi par courrier de ses 60 000 factures annuelles.

Le contexte

Créée en 2000, Transatel commercialise sous sa marque une offre de téléphonie mobile destinée aux voyageurs fréquents internationaux et aux populations transfrontalières. Parallèlement à cette activité de MVNO*, Transatel occupe également aujourd'hui une position unique de MVNE** en fournissant une offre clé en main destinée aux acteurs souhaitant devenir MVNO. Cette double activité implique pour Transatel la gestion mensuelle de deux flux distincts de factures :

- Les factures destinées aux abonnés de son offre de téléphonie mobile virtuelle "grand voyageur", en tant que MVNO,
- Les factures destinées aux clients des entreprises et professionnels bénéficiant de ses services de MVNE.

Le besoin

Afin de gérer l'envoi de ses factures, Transatel a souhaité dès 2005 se doter d'une solution qui lui permette de :

Continuer à envoyer les factures au format papier pour certains clients

L'essentiel des factures de Transatel est aujourd'hui envoyé électroniquement. Cependant, pour répondre aux demandes de certains de ses clients qui souhaitent continuer à recevoir leur facture au format papier, Transatel envoie aujourd'hui par courrier 5% de son volume global de factures, soit plus de 5 000 courriers chaque mois.

Externaliser l'envoi des factures par courrier

Géré en interne, l'envoi par courrier de ces 5 000 factures mensuelles mobilisait 2 à 3 personnes au moment de la facturation : impression, mise sous pli, affranchissement, remise en poste. Fort du succès rencontré par les offres Transatel, le volume mensuel de factures a rapidement augmenté, rendant ces tâches difficilement gérables en interne.

Offrir un service de qualité à ses clients

En tant que MVNE, Transatel apporte à ses clients une solution clé en main, qui comporte notamment la prise en charge de leur facturation.

Afin d'offrir à ses clients et à leurs usagers un service professionnel et de qualité en terme de facturation, Transatel a souhaité confier cette tâche à un prestataire spécialisé.

*Mobile Virtual Network Operator

**Mobile Virtual Network Enabler

« Avec FlyDoc, l'intégration, la mise en place du flux et la prise en main par les utilisateurs ont été très rapides. Après 2 ans d'utilisation, nous envisageons aujourd'hui de déployer une nouvelle fonctionnalité et faisons confiance aux équipes d'Esker pour que ce développement soit rapide et s'intègre au mieux à l'existant. »

Mathieu Despriée ■ Architecte de Systèmes d'Information
■ Transatel

La solution

En 2005, Transatel a fait le choix d'externaliser la gestion de l'envoi des factures papier et a choisi le service courrier en ligne FlyDoc.

Des factures transmises en quelques clics

Grâce à FlyDoc, Transatel envoie chaque mois, par courrier, plus de 5 000 factures, soit plus de 60 000 documents par an.

Grâce à une règle hébergée, les utilisateurs de FlyDoc déposent les factures au format PDF directement sur un serveur FTP. Elles sont ensuite prises en charge par l'usine courrier d'Esker qui assure l'impression, la mise sous pli, l'affranchissement et la remise en poste.

Une solution évolutive selon les besoins

Après 2 années d'utilisation, Transatel envisage aujourd'hui de déployer une nouvelle fonctionnalité lui permettant de mettre à disposition de ses conseillers clientèles les statuts des factures envoyées par courrier et notamment les PND (Pli Non Distribué).

Grâce à FlyDoc, ces données seront automatiquement intégrées dans le CRM des conseillers et ainsi disponibles en temps réel. Une information qui améliorera la qualité de la base de donnée et la satisfaction client.

Les bénéfices

Un processus industrialisé

Faire appel à un prestataire extérieur pour la gestion de ses factures était devenu une nécessité pour Transatel, la croissance de l'activité ne permettant plus de continuer à gérer ce processus de façon rigoureuse en interne.

L'externalisation de la gestion des factures papier avec FlyDoc a permis à Transatel d'industrialiser son processus de facturation et de ne pas faire rimer augmentation de l'activité avec perte de qualité.

Une réduction des coûts

Avec la solution FlyDoc, Transatel a pu économiser sur le coût matériel et humain de production et de diffusion de ses factures.

De plus, lors du choix du prestataire, FlyDoc a fait rapidement la différence grâce à une offre de prix très compétitive pour Transatel.

La proposition technique d'interfaçage très simple et la réactivité des équipes FlyDoc, ont permis de rendre la solution opérationnelle très rapidement, sans perturber le processus de facturation.

Image de marque

Grâce à FlyDoc, Transatel a également gagné en qualité d'impression. Un gain qui a eu des répercussions positives en terme d'image; l'aspect industriel du traitement des factures a renforcé l'image de professionnalisme de Transatel auprès de ses clients.

Une facturation personnalisée

En proposant aux clients qui en font la demande une facture en format papier, Transatel répond au mieux à leurs besoins et apporte une réponse personnalisée. Une démarche essentielle pour assurer une relation client de qualité.