

Manpower externalise l'envoi de ses courriers de recouvrement et de contentieux avec la solution FlyDoc d'Esker.



Manpower®

En France, Manpower est l'un des leaders du travail temporaire et du recrutement avec un chiffre d'affaires de 4,8 milliards d'euros en 2006.

Organisé sous la forme d'un réseau de 1 130 agences (dont 1 030 sous l'enseigne Manpower) en France, Manpower intervient pour plus de 90 000 clients (PME-PMI, grandes entreprises françaises et internationales), que ce soit dans le secteur industriel, le BTP, le transport et la logistique ou les activités de services.

Certifié ISO 9001 : 2000, Manpower France et ses filiales emploient 4 700 collaborateurs permanents.

Au niveau mondial, le groupe Manpower est présent dans 73 pays et territoires. Manpower Inc. a réalisé en 2006 un chiffre d'affaires de 18 milliards de dollars.

Grâce à son réseau de 4 400 agences réparties dans 73 pays et territoires, Manpower Inc. répond aux demandes de 400 000 clients pour des besoins liés au recrutement de personnel intérimaire et permanent, à la sélection de candidats, à l'évaluation des compétences, à la formation professionnelle, à l'outplacement, à l'externalisation et au conseil.

Pour plus d'informations sur Manpower dans le monde, visitez le site

www.manpower.com

Société de recrutement

Afin de gagner en productivité et de traiter plus efficacement les milliers de courriers annuels envoyés à ses 60 000 clients en France, Manpower a choisi la solution de postage en ligne FlyDoc d'Esker. Elle lui permet d'externaliser la gestion quotidienne de ses courriers de contentieux traités par la Direction du Crédit Client.

Le besoin

La situation

La Direction du Crédit Client de Manpower gère la comptabilité clients et le contentieux de toutes les agences Manpower, soit plus de 60 000 comptes clients pour lesquels elle envoie tous les mois de nombreux courriers simples et recommandés : relances, mises en demeure, courriers de contentieux...

L'enjeu

L'enjeu pour la Direction du Crédit Client était de se doter d'une solution lui permettant d'alléger les tâches fastidieuses liées à la gestion de ces courriers et ainsi de gagner en productivité et de recentrer ses collaborateurs sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.

La solution

Des centaines de courriers dématérialisés chaque mois

Depuis plus d'un an, la Direction du Crédit Client de Manpower utilise FlyDoc au quotidien pour envoyer plus de 350 courriers simples et recommandés par mois pour le recouvrement et les contentieux.

Simplicité d'utilisation

Sans quitter leur bureau, sans se déplacer au guichet postal et sans avoir à gérer les contraintes d'enveloppes, de timbres et de dysfonctionnements éventuels de leur imprimante, FlyDoc permet aux équipes de Manpower d'envoyer leurs courriers et lettres recommandées aussi simplement qu'un e-mail.

Une fois leurs courriers préparés, les utilisateurs peuvent les envoyer en quelques clics seulement, directement depuis leur poste de travail. Les documents sont ensuite transmis au centre de production d'Esker qui imprime, met sous pli et affranchit les courriers, avant de remettre le tout à la poste qui en assure la distribution via les facteurs.

Les bénéfices

Un gain de temps de 2 heures quotidiennes pour le service Contentieux

Les équipes Manpower se déchargent désormais des tâches fastidieuses d'impression et de mise sous pli de leurs courriers. L'affranchissement et le dépôt à la Poste sont également pris en charge par le centre de production d'Esker. Cette nouvelle organisation a permis au service Contentieux de gagner environ 2 heures par jour.

La traçabilité automatique des envois

La solution assure une traçabilité automatique des envois via l'interface web FlyDoc. A partir de leur compte utilisateur, les équipes de Manpower sont averties de la réception des courriers ou au contraire de toute erreur, grâce notamment au suivi des NPAI.

Cela leur permet ainsi très simplement d'assurer le suivi indispensable pour les documents de gestion, notamment pour l'envoi de lettres Recommandées avec Accusé de Réception.

Les envois en recommandés sont simplifiés, tout en conservant leur valeur légale, dans le cadre notamment des procédures de recouvrement.

Le passage de 4 à 3 personnes au sein du service Comptabilité clients (Cellule Litiges)

Grâce aux gains de productivité obtenus avec FlyDoc, le service Comptabilité Clients a pu réorganiser sa Cellule Litiges, qui ne nécessite désormais plus que l'intervention de 3 personnes au lieu de 4 précédemment.

Depuis plus d'un an, FlyDoc répond entièrement à nos attentes. La grande facilité d'utilisation du service nous a permis d'adopter très rapidement ce nouvel outil. De plus, nous sommes accompagnés par une hotline très performante. Les bénéfices concrets pour nos équipes ont ainsi été très rapides.

Jean-Claude Canetti ■ Directeur du Crédit Client
■ Manpower

Grâce à FlyDoc, nous avons pu absorber le passage de 4 à 3 personnes au sein de la cellule litiges du service Comptabilité clients en nous déchargeant de toutes les tâches manuelles liées à l'envoi de courriers. Sans cette solution, nos équipes auraient rapidement été débordées, au risque de nuire à la bonne organisation du service. Par ailleurs, FlyDoc nous permet de faire face à la croissance constante des volumes de courriers que nous envoyons qui était de 8 % l'an dernier.

Jean-Claude Canetti ■ Directeur du Crédit Client
■ Manpower