



## Selectour

Avec FlyDoc, Selectour externalise l'envoi de l'ensemble des courriers et fax émis par son siège et par ses 550 agences en France.



1<sup>er</sup> réseau d'agences de voyages indépendantes avec 550 points de vente en France, Selectour joue la carte de la proximité. Dans une logique de mutualisation des données et de réduction des coûts, Selectour a choisi de déployer un outil de CRM (Customer Relation Management) et utilise FlyDoc en complément de cet outil. Aujourd'hui l'ensemble des courriers postaux et fax du siège et des agences Selectour sont envoyés en quelques clics grâce à FlyDoc.

### Le contexte

Basé à Paris, le siège social de Selectour assure la coordination des 550 agences de voyage réparties dans toute la France. Ces agences qui commercialisent des voyages vers toutes les destinations sont gérées de manière indépendante et adhèrent à la coopérative Selectour afin de bénéficier de moyens mutualisés.

Une organisation en coopérative qui incite continuellement Selectour à aider l'ensemble de ses collaborateurs, au siège et dans les agences, à être plus efficaces tout en maîtrisant leurs budgets.

A ce titre, Selectour a constaté que les envois par courrier et fax des documents administratifs et commerciaux représentaient l'un des postes de dépense les plus importants.

### Le besoin

Selectour recherchait donc une solution efficace, simple d'utilisation et facile à mettre en œuvre pour la gestion de ses envois de courriers et de fax. La solution devait pouvoir être testée au siège avant d'être référencée et déployée sur l'ensemble du réseau.

### Réduire le temps de traitement des courriers

Plus de 2 000 courriers administratifs ou commerciaux et 100 courriers recommandés sont envoyés chaque mois par les services finance, communication et secrétariat à destination des agences Selectour et des tour operators.

Les documents étaient imprimés ou photocopiés dans chacun des services puis mis sous pli et affranchis par le secrétariat. Une organisation qui nécessitait une gestion pointue des consommables (papier, encre, enveloppe) et la prise en compte des disponibilités du secrétariat.

### Simplifier l'envoi de fax

Chaque fin de mois, le siège de Selectour communique par fax à chaque agence son relevé de prestations avant d'effectuer des prélèvements bancaires. Le temps passé pour l'envoi de 550 documents par fax était considérable, monopolisant une personne pour vérifier les accusés de réception et relancer l'envoi lorsqu'il y avait une erreur. Sans compter que la ligne fax du siège était occupée pendant toute cette durée.

### La solution

Les services d'envoi de courriers postaux, recommandés et fax par Internet de FlyDoc ont répondu aux problématiques d'organisation, de planification et d'optimisation des envois de notes d'informations, de courrier juridique et de relevés de prestations. Grâce à la fonction d'envoi de SMS de FlyDoc, Selectour a également permis au service de relations presse de communiquer instantanément sur l'actualité de Selectour auprès des journalistes.



**Nous avons choisi FlyDoc car c'est un service sans abonnement, facturé en fonction de notre consommation, ce qui nous offre une réelle liberté dans la gestion de nos envois. FlyDoc nous permet de gagner un temps considérable au quotidien sur l'envoi de nos documents et de faire un suivi en temps réel."**

Franck Schoulal

▪ Responsable Contrôle de Gestion ▪ Selectour

### Plus de 600 courriers d'informations envoyés chaque mois aux agences et aux fournisseurs

Aujourd'hui, le siège de Selectour utilise FlyDoc pour envoyer régulièrement des notes d'information par courrier à ses 550 agences et à ses fournisseurs.

### L'envoi de documents juridiques en recommandé avec accusé de réception

Chaque mois, plus de 100 recommandés avec accusé de réception sont envoyés grâce à FlyDoc dont les centres de production assurent l'impression et la mise sous pli. Les bordereaux (liasse LIRE) n'ont plus besoin d'être gérés en interne et le recommandé garde toute sa valeur juridique.

### L'envoi de fax directement depuis son poste de travail

Plus besoin d'attendre devant le télécopieur pour envoyer un fax et recevoir l'accusé de réception. Le service financier Selectour, comme chacun des utilisateurs de FlyDoc, peut envoyer des fax directement depuis un ordinateur connecté à Internet. Chaque mois, les 550 relevés de prestations des agences sont ainsi envoyés en quelques clics grâce à FlyDoc.

**Très satisfaits de la convivialité et de la qualité de FlyDoc au niveau de notre siège, nous avons décidé de référencer la solution pour l'ensemble de notre réseau, permettant ainsi à nos 550 agences en France de profiter de ce service pour l'envoi de leurs courriers."**

Franck Schoulal ■ Responsable Contrôle de Gestion ■ Selectour

### Des informations diffusées à la presse par SMS

Le SMS est le moyen le plus rapide de communiquer la dernière actualité d'une entreprise. En complément d'une communication par e-mail et par courrier, le service relations presse de Selectour informe les journalistes par SMS et gagne ainsi en visibilité et en réactivité.

### Les bénéficiaires

#### Un service sans abonnement

FlyDoc est un service sans abonnement qui ne génère donc pas de coût fixe. Contrairement aux concurrents qui ont un abonnement obligatoire, la facturation avec FlyDoc se fait chaque mois en fonction de la consommation réelle.

Chaque agence Selectour gère son budget de manière indépendante. La possibilité de structurer l'utilisation du service par compte permet de gérer facilement la facturation de chaque agence.

#### Un déploiement simple en interne et vers un réseau

La facilité de création d'un compte FlyDoc et l'utilisation intuitive du service ont permis un déploiement rapide au sein du siège social de Selectour.

Parallèlement, FlyDoc faisant aujourd'hui partie des fournisseurs référencés par Selectour, chaque agence du réseau peut ainsi en bénéficier facilement et simplement pour réaliser ses envois dans le cadre d'opérations spéciales, d'invitations clients ou tout simplement pour l'envoi de courriers administratifs ou de fax au siège de Selectour. L'externalisation de ces envois permet aux équipes des agences de gagner du temps, de se concentrer sur leur cœur de métier et d'être plus réactifs pour satisfaire leurs clients.

#### À propos de Selectour

Créé en 1970, Selectour est le 1er réseau français d'agences de voyages indépendantes avec 550 points de vente. Représentées dans la France entière et dans les DOM, les agences Selectour jouent la carte de la proximité.

Avec des produits et des services exclusifs à la marque Selectour et un réseau de partenaires sélectionnés, Selectour propose des tarifs reconnus parmi les meilleurs du marché.

Selectour est une Société Anonyme Coopérative de Tourisme à capital variable qui a réalisé un chiffre d'affaires de 1,328 milliards d'euros en 2004 dont 994 millions d'euros en billetterie et 334 millions d'euros en tourisme et divers.

©2008 Esker S.A. Tous droits réservés. Esker et le logo Esker sont des marques commerciales de Esker. Toutes les autres marques mentionnées dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs.