

Budget Telecom fidélise ses clients "non internautes" grâce à FlyDoc



La société Budget Telecom développe et commercialise des services innovants de téléphonie à prix réduits. Avec plus de 80 000 clients et 600 000 utilisateurs début 2006, Budget Telecom est aujourd'hui devenu l'opérateur télécom low cost de référence en Europe. Sa vocation est claire, réduire les factures télécoms de ses clients et pour cela proposer une large gamme de produits et services : présélection, cartes prépayées virtuelles, service voyage, service mobile international, services aux téléboutiques, et bientôt accès Internet et offre mobile.

Budget Telecom a réalisé en 2005 un chiffre d'affaires de 14,4 M€ et continue donc sa croissance (10 M€ en 2004, 6 M€ en 2003, 3 M€ en 2002, 1,5 M€ en 2001 et 0,5 M€ en 2000). Créée en 1999 à Montpellier, Budget Telecom a un capital de 418 648,65 € et compte sur ses 33 collaborateurs pour commercialiser ses services, via Internet, dans plus de 30 pays dans le monde.

www.budget-telecom.com

Société de téléphonie

Opérateur de téléphonie à prix réduits, Budget Telecom a choisi de s'appuyer sur une gestion clientèle entièrement Web dès ses débuts. Pour répondre aux besoins des clients qui en font la demande, Budget Telecom a néanmoins décidé de matérialiser l'envoi des factures mensuelles et s'appuie pour cela sur le service FlyDoc. Fort des fonctionnalités offertes par ce service, Budget Telecom l'utilise également aujourd'hui pour envoyer au quotidien des communications marketing ciblées par courrier.

Le contexte

Créée en 1999, Budget Telecom propose des services de téléphonie «low cost» aux particuliers et aux TPE, notamment un forfait illimité vers les numéros fixes à 9,90 € par mois. 80 000 clients dans le monde, dont plus de 50 000 en France utilisent aujourd'hui ses services.

Pour optimiser ses coûts logistiques et administratifs, Budget Telecom s'appuie essentiellement sur le Web pour la gestion de sa relation client, et ceci dans une logique «zéro papier» : un espace sécurisé permet à chaque client de gérer son compte et d'accéder à sa facturation via le site web de Budget Telecom.

« Nous avons choisi FlyDoc pour plusieurs raisons, le prix 30% moins cher que la concurrence, les fonctionnalités qui correspondaient parfaitement à nos besoins, enfin la capacité à intégrer le service FlyDoc à notre système d'information. »

José Caballero ■ Directeur Marketing ■ Budget Telecom

Matérialiser les factures : de la nécessité de la facture papier

Depuis 1 an environ, face au succès de ses services, et pour répondre à une partie de sa clientèle «moins internaute», Budget Telecom a souhaité leur offrir la possibilité de recevoir les factures mensuelles et le détail des consommations par courrier, et de revenir ainsi au papier dans certains cas.

L'envoi de mailings personnalisés pour proposer de nouveaux services payants

Parallèlement, pour développer l'usage de ses services, Budget Telecom souhaitait pouvoir envoyer quotidiennement des mailings personnalisés à une cinquantaine de clients pour les informer sur les nouveaux services à leur disposition.

La solution

Pour répondre à ces deux problématiques et après une étude menée par son service informatique, Budget Telecom a choisi d'externaliser ce service dans une logique de meilleur rapport qualité-coût et a fait le choix du service FlyDoc.

Automatisation et externalisation de l'envoi de factures par courrier

Connecté au système d'information de gestion de Budget Telecom, FlyDoc permet d'automatiser et d'externaliser l'envoi des factures par courrier. Ainsi chaque mois, sans intervention manuelle, un fichier avec l'ensemble des factures est envoyé au centre de traitement FlyDoc sous forme d'un flux XML. Matérialisées en format PDF, les factures sont ensuite imprimées, mises sous pli et remises en poste directement.

Aujourd'hui près de 5 000 personnes, soit 10% de la clientèle française de Budget Telecom, reçoivent ainsi chaque mois leur facture via FlyDoc pour un coût unitaire de 0,84 € (affranchissement compris).

« Nous allons utiliser FlyDoc pour faire face à notre développement vers la cible des non internautes car elle nous permet d'accompagner notre développement commercial avec des coûts maîtrisés. »

José Caballero ■ Directeur Marketing ■ Budget Telecom

L'envoi de mailings commerciaux à la demande

Parallèlement, Budget Telecom a choisi d'utiliser FlyDoc qui permet l'envoi de courriers, lettres recommandées et fax à la demande, à partir d'un ordinateur, et ceci aussi simplement qu'un e-mail.

Parfaitement intégré aux applications Microsoft Office (Office Word, Office Excel ...). Véritable guichet postal en ligne, FlyDoc vous permet d'envoyer en quelques minutes un courrier ou fax à un ou plusieurs milliers de destinataires directement depuis les applications Word ou Excel.

Ce service est aujourd'hui utilisé par l'équipe Marketing de Budget Telecom pour réaliser chaque semaine des mailings personnalisés pour avertir ses clients de l'ouverture d'un compte ou pour inciter les «non internautes» à utiliser de nouveaux services, tel que l'option «Eco Mobile» qui permet d'appeler un mobile à partir de son fixe pour 1 centime la minute pour un coût de 2,90 € par mois.

Les bénéfices

Des gains de productivité à coût maîtrisé

Grâce à ce nouveau dispositif, Budget Telecom a estimé l'économie réalisée à 20% par rapport à un traitement manuel en interne, et ceci uniquement pour la logistique d'envoi de courrier.

Budget Telecom a ainsi gagné en productivité et s'est déchargé de toutes les tâches fastidieuses liées à l'envoi des factures et des mailings commerciaux.

Un service client amélioré

Budget Telecom peut ainsi offrir à ses clients la possibilité de recevoir leur facture par courrier s'ils le souhaitent, et ceci sans avoir à se doter d'une infrastructure et de ressources en interne.

« FlyDoc nous permet d'optimiser les coûts. L'intérêt d'une solution externalisée est de connaître parfaitement le coût de la fonction et de ne plus s'occuper de sa réalisation, ceci quelle que soit l'évolution du nombre de factures à envoyer. »

José Caballero ■ Directeur Marketing ■ Budget Telecom