

Étude de cas : Cabinet de conseil Big Four

La modernisation des services de courrier d'entreprise améliore la conformité réglementaire et la sécurité

Ricoh et une société mondiale de services immobiliers commerciaux ont travaillé ensemble pour améliorer des processus obsolètes, coûteux et potentiellement risqués pour leur client commun, une société multinationale de services professionnels — considérée comme l'un des grands cabinets de conseil. L'organisation des services professionnels aide ses clients à trouver de nouvelles solutions à des problèmes complexes, en ajoutant de la valeur et des perspectives sur les fonctions commerciales telles que l'assurance, la consultation, la loi, la stratégie, la fiscalité, les transactions, les TI et la cybersécurité, entre autres. S'appuyant sur les données et la technologie, le cabinet Big Four travaille dans plus de 150 pays pour aider ses clients à se développer, à se transformer et à fonctionner efficacement.

« Nous nous sommes associés à Ricoh pour aider notre client, une société du Big Four, à corriger ses anciens processus et systèmes de courrier et d'expédition, qui avaient un impact négatif sur son activité. Grâce aux services de courrier gérés et à l'automatisation des processus, les résultats impressionnants parlent d'eux-mêmes : des flux de travail simplifiés et sécurisés et une conformité garantie. »

— Administrateur principal des contrats, Global Commercial Real Estate Services Company



Flux de travail simplifiés
et conformité USPS
garantie



Réduction des
frais de courrier et
d'expédition



Accessibilité à tout
moment et en tout lieu
grâce au nuage

Défis

- Les télétravailleurs ont eu des difficultés à accéder au courrier et à expédier des colis.
- Les problèmes d'accès au courrier ont entraîné le non-respect de délais critiques et sensibles et ont mis en péril la conformité
- Un logiciel obsolète ne permettait pas d'optimiser les économies pour les pièces plus lourdes de plus de 13 onces ou les paquets
- Des frais d'affranchissement et d'expédition au détail élevés en raison de l'absence d'accès à des options commerciales de tarifs d'affranchissement et d'expédition
- Le système de traitement interne incohérent manquait de fonctionnalités pour la visibilité, le contrôle et la supervision de l'entreprise

Le cabinet Big Four a été confronté à de multiples défis concernant sa chaîne de contrôle entrante pour le suivi/ rapport des pièces et l'optimisation de l'expédition du courrier et des colis sortants, menaçant ainsi de non-conformité potentielle. En bref, la réception et l'envoi de courrier et de colis étaient problématiques. Lorsque les télétravailleurs ont constaté qu'ils ne respectaient pas des délais importants en raison de problèmes liés aux anciens processus de courrier et d'expédition de l'entreprise, la direction a compris qu'il fallait changer quelque chose, et vite. L'entreprise avait besoin de moderniser son courrier entrant et sortant et ses expéditions grâce à un programme technologique de services gérés de bout en bout, axé sur les données et rentable.

Solutions

- Assurer la responsabilité et la visibilité de tous les processus de courrier et d'expédition avec SendPro Enterprise et PitneyShip Pro
- Fournir à l'entreprise l'accès à une équipe d'experts dédiés, sur site et hors site
- Créer un système de billetterie et une ligne d'assistance téléphonique pour les services postaux et d'expédition.
- Organiser des réunions consultatives régulières pour informer la direction du client de l'évolution des exigences et des réglementations

L'équipe de Ricoh a mis en place une solution d'entreprise pour gérer les services de courrier et moderniser les 11 centres et 103 emplacements de l'entreprise aux États-Unis avec plus de 665 000 utilisateurs finaux. L'équipe a contrôlé différents types de dépenses liées au courrier et aux colis, notamment les dépenses liées au courrier affranchi, au courrier certifié, au courrier affranchi, à l'USPS et à FedEx, qui dépendaient souvent des cycles fiscaux. Sur la base de leurs conclusions, ils ont utilisé PitneyShip Pro pour rationaliser et réduire les coûts des envois certifiés d'un poids égal ou supérieur à 13 onces. La mise en œuvre a été rapide, puisqu'elle n'a pris qu'une semaine et demie, SendPro Enterprise étant déjà en place.

Les équipes ont également intégré un flux de travail de responsabilité numérique avec des alertes d'action pour le courrier, ce qui a accéléré le temps d'action et a permis une intégration et une automatisation faciles à l'avenir. Sur le plan opérationnel, l'équipe de Ricoh a procédé à des ajustements de programme en tirant parti de l'infrastructure du centre de courrier sur site ainsi que d'une stratégie hors site.

L'équipe dédiée de Ricoh est dirigée par un responsable de la mise en œuvre sur le terrain, qui fournit des informations et des services exceptionnels tout en défendant les intérêts de l'entreprise. Ce partenariat comprenait des experts et des analystes spécialisés dans le secteur, qui ont travaillé en étroite collaboration avec l'organisation de l'entreprise pour assurer la cohérence des services parmi son personnel réparti sur le terrain et chargé des services de petit courrier.



Résultats

- Réduction des frais de courrier et d'expédition
- Flux de travail simplifiés et conformité USPS garantie
- Optimisation personnalisée des machines à affranchir de l'entreprise
- Accessibilité à tout moment et en tout lieu grâce au nuage
- Mise en conformité avant les échéances prévues par l'industrie

Ce nouveau programme de gestion du courrier permet à l'entreprise de disposer d'une stratégie globale et cohérente pour l'ensemble du courrier et de l'expédition. Grâce à la co-innovation et à une mise en œuvre rapide, le cabinet de conseil a pu maintenir la conformité de son courrier et de ses expéditions, réduire les coûts associés aux services et au matériel, et assurer la surveillance, la gestion et la transparence dans l'ensemble de l'entreprise en ce qui concerne les informations et les livraisons sécurisées. Le cabinet peut également accéder à la solution infonuagique n'importe où, n'importe quand grâce à un flux de travail simplifié et à une interface conviviale.

Les employés ont désormais accès à un système de billetterie et d'assistance téléphonique pour le courrier postal et l'expédition de colis, par l'intermédiaire d'une société postale tierce de Ricoh. Ricoh fournit également à l'entreprise une formation obligatoire et informe la direction de l'évolution des exigences et des réglementations à une fréquence programmée.

« Avec Ricoh, nous avons dépassé les attentes de notre client en mettant en œuvre de nouveaux processus numériques. Désormais, les télétravailleurs et hybrides du client ont la confiance et la tranquillité d'esprit dont ils ont besoin pour se concentrer sur l'amélioration de l'expérience de leurs clients et sur la création de meilleurs résultats commerciaux ».

— Administrateur principal des contrats, Global Commercial Real Estate Services Company

Pour en savoir plus sur l'automatisation des flux de travail associés aux services de courrier et d'expédition, contactez-nous [ici](#).