



# Etude de cas : La plateforme multicanal (MCP).

Harmonie Communication Suite V2.0 - permet une nouvelle approche de la communication omnicanale

## A propos de Docaposte.

Leader dans la confiance numérique et filiale du groupe La Poste, Docaposte accompagne les organisations dans leur transformation digitale, en leur permettant d'accélérer cette transition avec confiance. En tant qu'expert dans le traitement des données sensibles et tiers de confiance, Docaposte bénéficie d'une position unique sur le marché, permettant de répondre aux besoins des clients de bout en bout, en conformité avec les réglementations avec l'assurance de données hautement sécurisées.

Docaposte est leader dans les solutions de confiance digitales (vote électronique, recommandé électronique, signature électronique, archivage sécurisé) et leader français dans les données de Santé, avec plus de 45 Millions de dossiers médicaux. Docaposte offre son expertise dans la conception et la gestion de plateformes numériques personnalisées. Son savoir-faire et ses compétences en gestion déléguée permettent aux solutions de Docaposte de répondre à tous les besoins des clients.

Docaposte compte plus de 40 000 clients issus du secteur privé et public, ainsi que 7 500 employés répartis sur près de 86 sites en France et à l'étranger. En 2022, Docaposte a réalisé un chiffre d'affaires de 826 millions d'euros.

Docaposte est la maison mère de Sefas depuis 2010.

## Contexte.

Docaposte cherchait à répondre aux exigences de deux clients de longue date : la CNAM (Caisse Nationale d'Assurance Maladie) et la CDC (Caisse des Dépôts et Consignations). Ces clients avaient déjà confié à Docaposte leurs besoins en matière d'impression et d'envoi de courrier et souhaitaient étendre cette collaboration à la gestion de communications clients plus larges.

La CNAM souhaitait améliorer la gestion des flux de communications avec ses 65 millions de clients répartis sur 5 groupes de produits. La CNAM gère plus de 32 millions d'interactions avec ses clients chaque année par le biais d'appels téléphoniques, d'e-mails et d'impressions, en plus de la production régulière de relevés. En raison de changements législatifs, la CNAM devait améliorer le traitement sécurisé des dossiers de litiges et coordonner les préférences de communication des clients, y compris les e-mails recommandés (LRE) et les envois en recommandé avec accusé de réception (LRAR).

Les défis de la CDC étaient quelque peu différents, car ils constataient un changement significatif dans les préférences des clients en matière de canaux de communication. Le volume de SMS était passé de 1 à 3 millions par mois et le volume d'e-mails était passé de 3 à 10 millions. Les pics atteignaient 100 SMS par seconde et jusqu'à 500 000 e-mails par jour ! En tant qu'opérateur financier, la sécurité était un élément clé lors de la recherche d'une solution.

Philippe-Arnaud Morel, Chef de Produit Marketing des Flux Sortants et de la Plateforme Multicanal chez Docaposte, a déclaré : "Le rythme du changement en termes de transformation numérique est rapide et nous sommes convaincus que Sefas a prouvé, à maintes reprises, qu'ils ont l'engagement et la capacité non seulement de suivre le rythme du changement, mais d'être en avance sur le marché."

Ces deux organismes faisaient partie des nombreux clients qui présentaient à Docaposte le défi d'offrir une solution omnicanale fluide, et c'est vers Sefas que Docaposte s'est tourné..



La couche d'orchestration interagit avec les canaux requis - impression (y compris le recommandé électronique), e-mail (y compris l'e-mail certifié), SMS, archivage électronique sécurisé et le système de gestion de contenu qui met à jour le CRM. L'intégration est bilatérale, ce qui permet à HCS de savoir quand une communication échoue à être livrée (un e-mail non livré, un courrier recommandé non réceptionné) et peut fournir des commentaires par le biais de la couche d'intégration pour définir la prochaine action la plus adéquate - par exemple, une adresse e-mail alternative ou un tout nouveau canal. Ces parcours de communication individuels peuvent être aussi simples ou aussi complexes que nécessaire.

## Les bénéfices.

La solution a apporté de nombreux bénéfices à Docaposte :

- La gestion multicanale offre une valeur accrue aux clients de Docaposte, aidant l'entreprise à se positionner en tant que véritable partenaire stratégique.
- La possibilité d'optimiser le courrier postal et les tarifs postaux a permis de réaliser des économies de coûts significatives.
- Les rapports centralisés et le statut unifié ont permis une meilleure gestion des performances de la livraison opérationnelle.
- Les capacités de traitement améliorées ont assuré une meilleure conformité réglementaire en termes d'archivage daté des communications et de signature électronique comme preuve de livraison d'e-mails/courriers recommandés.
- La fourniture de données pour alimenter une interface multilingue unique garantissant la cohérence des informations de gestion en temps réel entre Docaposte et ses clients.
- Les capacités d'orchestration de Sefas permettent de planifier les parcours de communication, garantissant que les communications ont la meilleure chance d'être livrées.
- Ces services et niveaux de service supplémentaires ont contribué à renégocier durablement les contrats clients de Docaposte.

De plus, les clients de Docaposte ont bénéficié d'un niveau de service supérieur et de nombreux autres avantages, notamment :

- Un déploiement rapide de nouveaux services pouvant être adaptés aux besoins spécifiques des clients.
- La possibilité d'offrir à leurs clients des options de gestion des préférences et du consentement dans des canaux de sortie sélectifs.
- La surveillance complète et le reporting de toutes les communications sur l'ensemble des canaux.
- Un retour sur investissement rapide, dans les cas où le courrier en masse continue d'être nécessaire, en permettant aux outils d'orchestration de sélectionner le canal préféré le plus économique et avantageux
- Une conformité totale à la réglementation en vigueur.

Philippe-Arnaud Morel, Chef de Produit Marketing des Flux Sortants et de la Plateforme Multicanal chez Docaposte, a ajouté : "HCS a permis à Docaposte d'offrir de véritables solutions omnicanales, bilatérales, offrant à nos clients la possibilité d'apporter une amélioration significative à l'expérience de leurs propres clients."

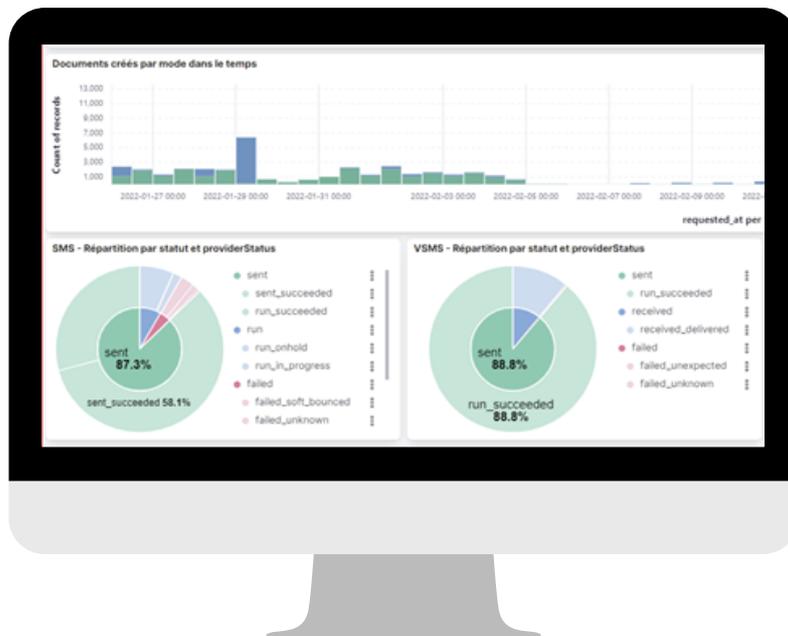


Figure 2 : Tableau de bord MCP montrant l'activité des canaux à partir des sorties orchestrées par Sefas.

## En savoir plus sur Sefas.

Sefas, filiale de DOCAPOSTE, est un éditeur de logiciels qui aide les organisations à produire des communications client efficaces et omnicanales pour améliorer l'expérience client.

De la PAO au responsive design de communication digitale sur mobile, les solutions Sefas vous aident à concevoir et organiser vos communications clients sur tous les canaux de diffusion, traditionnels et digitaux.

L'activité principale de Sefas consiste à développer des logiciels qui aident les utilisateurs des grandes organisations à concevoir, améliorer ou créer de manière interactive des communications plus rapidement et plus efficacement, et à distribuer ces communications de manière optimisée.

Sefas permet aux services IT de développer des processus de communication automatisés et à gérer en toute sécurité la production et la diffusion des communications.

Sefas aide également les entreprises à collecter les précieuses données des communications avec les clients pour soutenir leurs processus commerciaux, éclairer la stratégie commerciale et pour mieux servir et fidéliser leurs clients.

Sefas comprend parfaitement la nature critique des communications clients et les engagements que les entreprises ont pris pour produire et diffuser ces communications de manière fiable. Notre assistance est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour garantir que vos communications parviennent à vos clients à temps.

**Contactez-nous**  
marketingfr@sefas.com

