

Santander

Miser sur l'efficacité du courrier

- Induire de l'efficacité en matière de courrier entrant et sortant
- Prendre en charge la gestion des changements
- Identifier proactivement les améliorations des processus et les économies de coûts
- Figurer en tête sur le Supplier League Table de la banque

Objectif

Santander exige des services back-office pro-actifs et efficaces afin de soutenir les politiques de changements et de croissance qui leur confèrent un avantage concurrentiel. Le défi pour PBMS consiste alors à garantir que les processus de gestion des documents et du courrier s'exécutent au maximum de leur efficacité, tout en réagissant efficacement et sans délai aux changements et en identifiant les opportunités d'amélioration du service, tant pour les clients internes qu'externes de la banque.

Solution

PBMS met en place des processus rigoureux mais néanmoins adaptables qui reposent sur une compétence en matière de traitement des documents et du courrier. Mais également sur une compréhension approfondie des processus du courrier entrant/sortant de Santander et de son environnement métier au sens large. En produisant et analysant les informations de gestion de manière approfondie, l'équipe est en mesure d'émettre des recommandations pour améliorer les processus et par conséquent l'efficacité et l'interaction avec la clientèle, tout en diminuant les coûts.

L'équipe PBMS traite, pour le compte de Santander, les volumes importants des principales demandes clients. Elle procède à une préparation spécifique de chaque type de document entrant, afin de l'intégrer au flux de tâches (workflow) et d'accélérer sa vitesse de traitement. Ce procédé implique de respecter la conformité aux normes en vigueur dans l'établissement. Pour ajouter une valeur supplémentaire en terme de service, l'équipe PBMS a suivi une formation sur la lutte contre le blanchiment de l'argent.

Un aspect essentiel de la solution PBMS est d'accroître la puissance de traitement lors des pics d'activité, tout en maintenant le même niveau de service.

Au cours de la récente refonte de la marque Santander, la banque a dû remanier plusieurs milliers de modèles de lettres et de documents. PBMS a contrôlé des milliers de documents sortants afin de garantir que la correspondance adressée à la clientèle respectait la charte graphique de Santander.

CASE STUDY



Profil du client

Santander se distingue par sa réussite, alors même que le secteur bancaire traversait des temps troublés. En 2009, la banque ouvre un million de nouveaux comptes et réussit parallèlement l'acquisition de l'établissement Bradford and Bingley Building Savings ainsi que de ses filiales Alliance and Leicester, et GE Money.

Aujourd'hui, Santander compte 1 300 établissements dans tout le Royaume-Uni. PBMS (Pitney Bowes Management Services) est un partenaire de longue date de la banque pour le traitement du courrier.

Résultats

Au cours des deux dernières années, PBMS a constamment dépassé les niveaux de service. Elle a identifié plus de 160 opportunités et initiatives contribuant à améliorer les processus et à diminuer les coûts pour Santander.

Pour la deuxième année de fonctionnement et le 9^{ème} trimestre de partenariat, PBMS se situe à la première place au palmarès des fournisseurs les plus performants de Santander, le 'Supplier's League Table'. Selon une appréciation trimestrielle reposant sur différents critères tels que l'amélioration continue et la gestion des changements, PBMS est le seul fournisseur à afficher, pendant deux années consécutives, un score supérieur au seuil maximal fixé à 75 pour cent.

Pour la deuxième année consécutive, Pitney Bowes Management Services figure en tête du palmarès des fournisseurs les plus performants de Santander.

En 2008, l'équipe logistique de Santander met en place le 'Suppliers League Table' afin de contribuer à la motivation et l'identification de la qualité de service chez les fournisseurs. Les performances sont observées chaque trimestre à partir d'un tableau de bord qui couvre l'exploitation, les retours clients, la gestion des changements, l'assistance aux comptes, l'amélioration continue et un sponsoring de la direction générale. Pitney Bowes Management Services s'octroie la première place chaque trimestre depuis la mise en place du Supplier's League Table. Soit sur neuf trimestres consécutifs. "Nous sommes extrêmement fiers de l'équipe en place chez Santander ainsi que de la qualité du travail, élevée et constante, qu'elle effectue pour soutenir les actions de la banque. Voici un excellent exemple de relation de travail profitable aux deux parties", explique Richard Thompson, Directeur général de la division Pitney Bowes Management Services.

Julian Myers, Responsable de la logistique :

“ L'équipe PBMS cherche constamment à identifier des idées mutuellement rentables. Elle se focalise intensément sur l'efficacité en termes de coût et la qualité. Santander est ainsi en mesure de répercuter auprès de sa clientèle les tarifs très attractifs qui sont au coeur de son succès. L'efficacité qu'elle déploie, en termes de qualité de service et de réduction des coûts, permet à Santander d'offrir des tarifs très attractifs à ses clients et contribue ainsi à son succès.”

“ PBMS a prouvé à maintes reprises son excellence dans la fonction opérationnelle et en matière de gestion du changement.”

Pitney Bowes Asterion S.A.S

Immeuble Perspective Seine
Hall A - 9^{ème} étage
84, rue Charles Michels
93284 Saint-Denis cedex

T: 01 55 84 40 40

F: 01 48 09 40 18

Email : contact.commerce@asterion.fr

www.pbms.fr

© 2010 Pitney Bowes Inc. All rights reserved.
Pitney Bowes are trademarks owned by
Pitney Bowes Inc. All other trademarks are
the property of respective owners

**RECYCLE
PLEASE**
recycleplease.org