



La qualité  
suisse dans le  
monde entier

## **Solutions pour les prestataires de services financiers.**

Plus de temps à consacrer à votre cœur de métier.

Excellence delivered.

**SWISS POST**

**La Poste Suisse  
Swiss Post International  
Mingerstrasse 12  
3030 Berne  
SWITZERLAND**

**Numéro gratuit international  
+800 888 777 00  
[www.swisspost.com/finance](http://www.swisspost.com/finance)**

**Edition 2011**



# Sommaire

Une parfaite complémentarité .....	page 4
L'acquisition et fidélisation de la clientèle .....	page 5
La gestion des documents .....	page 7
L'édition de documents .....	page 8
La distribution .....	page 10

«Tout professionnel doit pouvoir se concentrer sur sa spécialité. C'est à cette condition qu'il fournira au client le meilleur service et devancera ainsi la concurrence.»

## **Une parfaite complémentarité: Vous vous consacrez à votre cœur de métier. Nous faisons le reste.**

Pour réussir avec ses clients, un prestataire de services financiers doit avant tout miser sur la sécurité et sur la confiance.

Lorsqu'il s'agit d'assurer des financements et des paiements dans le secteur bancaire, ou encore de protéger des valeurs matérielles et humaines dans le domaine des assurances, ce sont des données ultrasensibles qui sont traitées chaque jour. Il est donc particulièrement important de pouvoir compter sur des services fiables et professionnels de production et de logistique mais aussi d'expédition des documents. Les clients exigent une discrétion absolue et une qualité sans faille dans l'acheminement de leurs dossiers.

De plus, pour assurer le développement continu de la relation-client, il faut aujourd'hui faire preuve d'un haut niveau de savoir-faire dans bien d'autres domaines: un service de suivi personnalisé, une gestion impeccable des informations et des documents et une démarche professionnelle de marketing direct sont les clés d'un partenariat ancré dans la durée.

Avec Swiss Post à vos côtés, vous pouvez facilement relever ces défis. Nos experts-marché connaissent bien votre métier, le marché international et vos groupes cibles. Grâce à nos solutions, nous allégeons considérablement votre charge de travail, ce qui vous laisse une plus grande disponibilité pour vous concentrer sur vos propres activités. De plus, notre offre complète de services vous permet d'apporter un véritable plus à votre clientèle, tout en lui garantissant une sécurité totale.



# L'acquisition et fidélisation de la clientèle: Des instruments parfaitement adaptés aux cycles de vie des clients.

## **Acquérir de nouveaux clients**

Nous sommes des professionnels du marketing direct. Nos solutions de dialogue parfaitement éprouvées et notre éventail complet de produits et de services vous permettront d'acquérir de nouveaux clients. Nous savons aussi quand et comment vous pourrez le mieux atteindre vos groupes cibles. Planification des envois, acquisition et optimisation des adresses, expédition en soi et gestion des réponses: nous assurons la mise en œuvre de toutes vos opérations en ayant toujours à cœur de garantir leur réussite.

Pour développer votre clientèle, nous vous proposons également des services de télémarketing performants, précisément axés sur les besoins de vos clients potentiels ou existants. Hautement efficace et peu coûteuse, cette forme de contact présente bien des avantages.

## **S'assurer un taux de réponse hors pair**

Suscitez un intérêt accru pour vos envois: Swiss Post a mis au point diverses solutions spéciales et prestations complémentaires pour vous permettre d'attirer l'attention des destinataires sur vos mailings. Qu'il s'agisse d'adapter les envois aux différents groupes cibles, d'opter pour des formes d'affranchissement inédites ou d'insérer votre message dans un emballage absolument unique, votre communication sera d'autant plus efficace qu'elle fera mouche dès réception.

## **Miser sur la croissance en fidélisant durablement la clientèle**

En approfondissant votre connaissance de la clientèle, vous serez en mesure de mieux adapter vos actions de marketing et vos gammes de services à ses différents besoins. Sachez récompenser vos clients, leur offrir une véritable valeur ajoutée et leur donner à vivre une expérience émotionnelle de votre marque. En outre, en intégrant les médias sociaux et les appareils mobiles à vos opérations de communication, vous pourrez atteindre vos clients via de multiples canaux.

Nous vous assistons dans cette démarche en vous proposant des solutions de GRC (gestion de la relation client) et de fidélisation conçues en fonction du profil de vos clients – du dialogue individuel, en passant par les programmes de bonus, les cartes de paiement et les coupons, jusqu'aux clubs clients et autres privilèges exclusifs. Nous concevons, développons, optimisons et déployons des programmes de fidélisation de la

clientèle répondant parfaitement à vos besoins et pouvant être facilement intégrés à vos processus informatiques. Dans ce cadre, nous veillons systématiquement à garantir la sécurité des données, mais aussi à vous offrir un avantage durable: grâce aux coordonnées et aux informations obtenues, vous suivez en permanence les évolutions du cycle de vie de vos clients.



«Pour fidéliser durablement la clientèle et s'assurer une bonne réputation, il faut maintenir un contact étroit avec le client via des canaux de communication bien ciblés: là est la clé de la réussite.»

#### **Conception personnalisée de cartes de crédit et de valeur**

La qualité, la sécurité et la fiabilité jouent un rôle essentiel dans la fabrication des cartes. Comptant parmi les principaux fournisseurs de cartes de paiement, de valeur et de crédit, Swiss Post vous garantit une sécurité sans faille à chaque étape du processus. Grâce à une conception personnalisée et à un traitement extrêmement soigné, vos clients obtiennent un modèle unique, ce qui a aussi pour effet de renforcer l'identification à votre entreprise.

Un ensemble complet de services d'un seul tenant: une fois les cartes produites, nous nous chargeons pour vous de toute la logistique d'expédition afin de les faire parvenir à vos clients du monde entier, en toute sécurité.

#### **De plus amples possibilités à exploiter avec notre système de cartes à puce**

Une solution innovante, efficace et modulable: avec JACOS®, vous profitez d'un système d'exploitation à la fois sûr et indépendant pour vos cartes bancaires et de crédit. Satisfaisant aux différentes exigences en vigueur dans ce domaine, notre système se plie également à vos contraintes spécifiques d'intégration à des programmes de fidélisation.

Il peut être incorporé à une carte de crédit à puce en tant que module isolé ou être expédié sous forme de carte personnalisée dans le cadre d'un publipostage, selon vos souhaits.

#### **Vos avantages:**

- L'assurance d'une expédition efficace de vos publipostages vers tous les pays, fondée sur les conseils avisés de nos experts en marketing direct.
- Une contribution soutenue à la réussite de votre entreprise avec un développement continu et une fidélisation durable de la clientèle.
- Une image confortée par le ressenti positif de la marque.
- Un renforcement de la marque grâce à une meilleure qualité de service.
- Des offres exclusives vous permettant de vous démarquer de la concurrence.





# La gestion des documents: Maîtrise des processus et optimisation des coûts.

Aujourd'hui comme demain, misez sur des processus commerciaux performants. Avec nos solutions perfectionnées de gestion et de traitement des informations et des documents, vous pouvez compter sur la plus parfaite organisation. Vous disposez en permanence d'une excellente vue d'ensemble et pouvez donc intervenir avec le plus grand discernement à tous les niveaux et selon les besoins.

## **Traiter le courrier interne de manière efficace et économique**

Avec Swiss Post, les opérations de traitement du courrier interne de votre entreprise sont réglées dans le moindre détail. Grâce à une gestion ciblée des documents, les données dont vous avez besoin sont toujours disponibles au moment, à l'endroit et sous une forme appropriée. Vous pouvez ainsi plus facilement maîtriser et planifier le travail de traitement de votre courrier interne.

Nous assurons une gestion fiable et cohérente de votre salle courrier et nous nous chargeons de la réception, du tri et de la distribution du courrier interne, entrant et sortant, sans oublier le suivi des envois. Font également partie de nos prestations: les contrôles de sécurité visant à détecter tout contenu dangereux, le transport entre les différents sites de l'entreprise, les recherches éventuelles et les services de conseil destinés à optimiser les coûts d'expédition.

## **Gérer les informations via un accès électronique**

Nous avons tout prévu pour garantir un déroulement optimal des opérations de traitement des informations. Nous nous chargeons du traitement de l'information dès la réception du courrier dans la salle courrier et gérons les flux d'informations via les processus définis. Nous vous aidons à transformer progressivement votre salle courrier en une plate-forme d'information numérique. L'ensemble des données sont ainsi consultables en permanence et à tous les niveaux.

Nous nous occupons du traitement manuel et informatisé, y compris la numérisation des formulaires de demande, des polices d'assurance, des réclamations et des autres types de documents, puis nous préparons les informations avant de les intégrer dans les systèmes de

processus métier. Ce faisant, nous appliquons une démarche d'assurance de la qualité de bout en bout, y compris par la transmission de rapports de gestion en ligne.

## **Des données disponibles rapidement – partout et à tout moment**

Nous vous donnons les moyens de renseigner au mieux vos clients, vos fournisseurs et vos responsables qualité. Avec notre système sophistiqué d'archivage des documents, vous pouvez contrôler l'accès à l'ensemble de vos données en toutes circonstances. Vous bénéficiez ainsi d'un haut niveau de sécurité de l'information.

En bref: grâce à son savoir-faire en matière de technologies de l'information, Swiss Post est votre partenaire de confiance pour une gestion optimale des solutions numériques et physiques.

### **Vos avantages:**

- Une garantie de rigueur et de confidentialité grâce à des solutions globales sécurisées et à un service complet.
- Un gain de temps et d'argent du fait de la disponibilité de l'ensemble des informations partout dans le monde.
- Une transparence totale en matière de coûts de gestion des documents et des informations.
- Des processus d'information d'une grande fluidité grâce à une parfaite gestion des documents.

«Pour réduire les coûts, augmenter les bénéfices et améliorer la productivité, il faut régulièrement examiner et remanier les processus existants. Une démarche qui porte toujours ses fruits à long terme.»

## L'édition de documents: Une sécurité maximale pour des processus à forte valeur ajoutée.

Pour mettre en place des processus porteurs de valeur ajoutée, il faut remplir trois conditions: appliquer les normes de sécurité les plus strictes, faire preuve d'une bonne capacité d'adaptation et opter pour un mode de production multicanal. Notre solution performante de production documentaire vous permet de consolider vos relations avec la clientèle.

De plus, nous personnalisons vos documents et nous les faisons parvenir en temps et en heure à vos clients.

### **Confidentialité assurée dans la gestion des données**

Optez pour un processus de gestion des données basé sur la sécurité et le contrôle. Swiss Post vous garantit une sécurité maximale dans la mise en forme de vos documents, tout en vous donnant la possibilité de vérifier à tout moment qu'il ne manque rien à vos envois.

Acceptation automatisée des données et préparation des données d'impression à partir de divers systèmes ou intégration entièrement automatisée de vos données dans la gestion de la production: nous accomplissons chaque tâche avec le plus grand soin. Nous vous proposons également des services professionnels d'élaboration de modèles statiques et dynamiques, y compris la fusion des données et des modèles, associée à diverses possibilités de mise en forme consécutive des données d'impression.

### **Normalisation, rationalisation et sécurisation de l'expédition**

Nous utilisons les systèmes d'impression numérique les plus perfectionnés, respectons les normes de sécurité les plus rigoureuses et appliquons systématiquement des processus standardisés pour assurer un traitement efficace de tous vos documents transactionnels, qu'il s'agisse de factures, de rappels, de bulletins de livraison, de bons de paiement, de contrats d'assurance ou d'extraits de compte.

De la réception initiale des données au contrôle final des envois, en passant par l'élaboration et la mise sous pli des documents, nos spécialistes de la production et de l'informatique gèrent les projets de A à Z. Vous bénéficiez ainsi d'un service complet, d'un seul tenant.

### **Allègement du budget de marketing**

Optimisez vos démarches publicitaires en exploitant judicieusement les espaces libres sur vos courriers, tels que les factures, les extraits de compte ou les polices d'assurance. La solution TransPromo vous permet d'utiliser vos documents commerciaux comme supports publicitaires et de transmettre des messages parfaitement adaptés à vos différents groupes cibles, afin de mieux fidéliser votre clientèle.

Nous vous fournissons volontiers des conseils complets dans tous les domaines, notamment de la gestion de la base de données clients, du marketing, de l'élaboration des modèles ou encore de la production, mais aussi sur bien d'autres aspects de la gestion des documents: la publicité devient ainsi moins coûteuse et bien plus efficace.

### **Optimisation des coûts d'expédition**

Nous vous permettons de réduire vos frais de port, tout en vous garantissant le même niveau de sécurité d'expédition. Notre système de traitement des documents électroniques vous permet d'optimiser vos frais de port et de les regrouper de manière flexible dans le cadre de vos envois. Notre logiciel standardisé et certifié détermine automatiquement le format et le poids de l'envoi. Il prend également en compte des indications particulières, comme les pièces jointes optionnelles ou les envois groupés dans une même enveloppe ou dans un même colis. L'ensemble de vos expéditions sont rigoureusement et systématiquement contrôlées. Vous avez ainsi la certitude que chaque document arrivera en bonne et due forme.

#### **Vos avantages:**

- L'assurance d'un traitement rigoureux et totalement confidentiel de l'ensemble de vos documents grâce à l'application des normes de sécurité les plus strictes.
- Une efficacité commerciale renforcée par le système TransPromo de ventes croisées et incitatives.
- Une optimisation des coûts d'expédition du fait du contrôle automatique des envois.
- Une réduction des frais de production grâce à nos centres d'impression hautement performants.



«Lorsqu'il s'agit d'expédier des informations ou des documents à caractère sensible, la confidentialité, la fiabilité et la sécurité des données sont trois paramètres cruciaux.»

## La distribution: Avoir la certitude que vos envois arriveront toujours à destination en temps et en heure.

Faites confiance à des professionnels de l'expédition. Notre savoir-faire éprouvé en matière de logistique est le gage d'un service optimal. De plus, nous vous donnons accès à notre réseau mondial de partenaires de distribution et de logistique. Vous avez la possibilité d'opter pour des prestations complémentaires sur mesure, de profiter de délais d'acheminement courts et surtout, de pouvoir compter sur la fiabilité absolue de l'ensemble de nos services.

### **Optimisation de l'expédition grâce à une préparation efficace des envois**

Nous vous proposons des solutions personnalisées aux meilleures conditions. Si votre entreprise souhaite expédier vers l'étranger des lettres, publipostages, publications ou petites marchandises en grandes quantités, nous sommes en mesure de répondre à chacun de ses besoins. Nous assurons l'adressage, l'emballage, l'affranchissement et le tri des envois conformément à vos souhaits.

### **Possibilité de se présenter comme une entreprise locale dans le pays de destination**

Montrez à vos clients que vous leur êtes proche, même si votre société est basée à l'étranger. Nos solutions d'affranchissement innovantes vous permettent d'effectuer vos démarches à l'étranger en arborant l'image d'une entreprise locale. Sur demande, nous vous proposons également une adresse de retour dans le pays de destination. Vos clients seront ainsi d'autant plus enclins à vous faire confiance.

### **Parfaite orchestration des opérations de prise en charge, de transport et de dédouanement**

Conscients de l'importance des enjeux, nous vous garantissons une expédition fiable et rapide de votre correspondance internationale. Afin de vous apporter une aide encore plus efficace, nous prenons également en charge les tâches administratives et logistiques associées à l'acheminement de vos envois à l'étranger.

### **Sécurité absolue dans la distribution des envois**

Rapide, efficace ou économique, la solution de distribution que nous vous proposons est toujours parfaitement éprouvée et précisément adaptée à vos besoins.

En outre, grâce à nos astucieuses prestations complémentaires, telles que le recommandé, la remise en main propre, le suivi des envois et l'attestation de distribution, vous avez la certitude que vos envois importants parviendront en toute sécurité à leurs destinataires.

### **Traitement efficace des retours**

Même lorsque les fichiers d'adresses ont été parfaitement contrôlés, chaque expédition comporte son lot de retours. C'est pourquoi nous vous proposons d'en assurer la gestion et de vous épargner ainsi un travail fastidieux. Distribution physique, enregistrement des adresses d'envois en retour ou destruction des plis réexpédiés: nous nous conformons à vos souhaits et vous garantissons un traitement fiable et efficace des envois en retour.

### **Vos avantages:**

- Un gain de temps et d'argent grâce à des solutions logistiques performantes, d'un seul tenant.
- Une distribution fiable et rapide de vos envois.
- Un allègement des tâches de traitement des retours.



La Poste Suisse  
Swiss Post International  
Mingerstrasse 12  
3030 Berne  
SWITZERLAND

[www.swisspost.com/finance](http://www.swisspost.com/finance)

