



## CASE STUDY

# Comment Quinns of Baltinglass a automatisé avec succès sa communication vers les clients avec „Quadient Impress“ et cela à un très haut niveau



Quinns of Baltinglass Ltd, un grossiste pour tous les besoins de l'agriculture en Irlande utilise avec succès le logiciel Quadient Impress en vue d'améliorer sa productivité. Plus encore: avec Quadient Impress ils n'ont pas seulement accéléré sensiblement le traitement du courrier sortant mais aussi assuré l'application des attentes européennes sévères (GDPR) au sujet du respect des données privées.

Depuis près d'un siècle le nom de Quinns est synonyme de l'innovation du domaine de l'agriculture irlandaise. L'entreprise soutient les agriculteurs dans bien des domaines. Comme le crédo le laisse supposer, Quinns "livre tout pour l'agriculteur" - de l'engrais au fourrage, en passant par le carburant sans oublier la quincaillerie, matériau de construction et tous les produits chimiques.

Au-delà Quinns compte parmi les plus importants grossistes de céréales de toute l'Irlande. Le centre de production de Lewistown, une petite ville dans l'est du pays, traite plus de 100 000 tonnes de céréales par an. En même temps, la meunerie attenante produit plus de 95 000 tonnes de fourrage.

Le siège de l'entreprise est à Baltinglass, une ville irlandaise qui se trouve environ une heure au sud-est de Dublin. Ici se trouve également le Flagship Store vraiment impressionnant. Finalement Quinns gère un propre réseau de succursales dans des centres régionaux comme Naas, Avoca et Milford, localités réparties sur tout le sud-est de l'Irlande. La composition de la vaste clientèle demande une communication sélective adaptée et nous amène vers un nombre impressionnables factures sortantes.

“NOS PROCESSUS ÉTAIENT LENTS ET INTENSIFS: SOUVENT, TOUTE LA COMPTABILITÉ SE RETROUVAIT SATURÉE AVEC DES PILES DE PAPIER UN PEU PARTOUT ET, EN PLUS DES CARTONS AVEC LES DÉPLIANTS À CHAQUE COIN.”

Colm Conlon  
Directeur financier (CFO), Quinns



## VOILÀ LE RÉSUMÉ DES PRINCIPAUX ASPECTS

- Productivité améliorée: huit fois moins de travail pour les collaborateurs de la salle de courrier.
- Sécurité à 100% des données: Le courrier atteint toujours le bon destinataire. Les attentes selon GDPR sont respectées.
- Satisfaction des employés nettement améliorée: Il n'est plus nécessaire d'emballer chaque mois de manière manuelle un grand nombre de documents.
- Efficacité améliorée et productivité augmentée: Vos collaborateurs peuvent s'occuper de tâches plus importantes, par exemple les rappels.
- Économies substantielles: Vu le regroupement automatique du courrier pour un client défini, une enveloppe unique sort avec, par exemple, la facture, un rappel et d'autres documents pour ce destinataire



## UN PROCESSUS À LONGUE HALEINE, LABORIEUX ET TRÈS INTENSIF

Avant la collaboration avec Quadiant les processus relatifs au courrier chez Quinns étaient lents et complètement manuels. A la fin de chaque mois de nombreuses factures et des rappels devaient être expédiés aux clients. Et un certain nombre se laissait créditer. Et finalement l'expédition de dépliants et de bulletins avec des offres spéciales selon la saison et des conseils pour l'agriculteur suivaient régulièrement.

Pour les collaborateurs de Quinns cela était vraiment laborieux. Chaque facture ou rappel, chaque dépliant devait se voir imprimé et attribué au bon client. Et le tout pour un volume de plus de 20 000 documents sortants par mois. Véritablement une grande charge pour toute l'équipe. Ainsi quatre collaborateurs s'occupaient durant près de trois jours par mois à trier et mettre sous pli et expédier tout ce courrier.

Il est évident que ce processus était sensible à l'erreur humaine. "J'avais sans cesse peur qu'un collaborateur fasse une faute" s'en souvient Colm Conlon, le Directeur financier chez Quinns, et déclare: "Représentez-vous la situation suivante: vous avez devant vous le relevé du compte d'un client avec sept ou huit factures correspondantes.

Puis le compte du prochain client suit. Là il est facilement possible que le relevé du prochain client glisse par erreur dans l'enveloppe du premier client. Dans un petit pays comme l'Irlande il est facilement possible qu'il s'agisse du prochain voisin! Depuis l'introduction des lois européennes au sujet de la protection des données privées cela ne doit vraiment plus arriver."

Mis à part cela tout le processus était extrêmement inefficace et freinait pas uniquement la facturation. La période de temps jusqu'au règlement de la facture était nettement trop longue. En plus ce travail fastidieux se répercutait de manière négative sur le climat et la satisfaction du personnel avec le travail. Pas étonnant: Le tri de ces nombreux documents à expédier, tout le travail en relation avec le pliage et la mise sous pli manuelle faisait partie des devoirs les plus ennuyeux qui, en plus, empêchaient les collaborateurs à s'occuper de tâches bien plus importantes.



## L'INSTALLATION DE QUADIENT IMPRESS

En vue de résoudre tous ces problèmes Quinns c'est décidé pour Impress de Quadient. Dans une première phase un collaborateur local de Quadient c'est penché attentivement sur tout le processus en place.

Puis une définition claire des attentes commerciales s'est vue dressée. Sur cette base, la solution performante de Quadient a été installée sur le système de Quinns et configurée selon les processus attendus ainsi qu'en harmonie avec les programmes ERP (Enterprise Resource Planning-System) existants.

Avec Impress de Quadient, Quinns est dorénavant en mesure de traiter le courrier sortant, soit environ 20 000 feuilles par mois, de manière complètement numérisée. Ainsi les factures, les rappels et les messages publicitaires bien ciblés sortent ensemble. Une caméra miniature lit les codes imprimés et assure ainsi l'expédition correcte pour chaque client et cela dans une seule enveloppe.

Le logiciel s'occupe de faire suivre tous les documents imprimés vers le système de mise sous pli. Il est également possible d'expédier le tout par E-Mail, un canal de plus en plus apprécié par les jeunes agriculteurs. Cela permet Quinns de réduire sensiblement les frais de port. Et finalement Impress de Quadient permet la création d'un portail en ligne pour tous les clients qui préfèrent télécharger eux-mêmes leurs documents préparés.

Mais la solution présente encore d'autres fonctions d'automatisation. Par exemple des règles générales pour éviter d'imprimer des notes de crédit ou des factures à zéro alors que le compte du client est déjà réglé. Cela permet à Quinn d'économiser un grand nombre de lettres pré-imprimées.

Le succès est évident: Avec Impress de Quadient la rapidité dans l'expédition de tous les documents du grossiste s'est vue nettement améliorée et tout le processus est conforme aux lois et se passe pratiquement sans aucune faute.

**“QUAND DES COLLABORATEURS ÉTAIENT MALADES, EN VACANCES OU EN MEETING TOUT LE PROCESSUS MANUEL SE RALENTISSAIT. POUR Y REMÉDIER, DES EMPLOYÉS D'AUTRES SECTEURS DEVAIENT ÊTRE SOLlicitÉS, CE QUI CAUSAIT FACILEMENT UN RETARD DE PLUS D'UN JOUR. UNE PERTE DE TEMOS INTOLÉRABLE.”**

**Colm Conlon**  
Directeur financier (CFO), Quinns

## CRÉER UNE MEILLEURE PRODUCTIVITÉ

Maintenant les employés de Quinns rejoignent avec de bons sentiments leurs places de travail au début de chaque mois, sachant que tout le travail relatif à l'impression, la mise sous pli et l'expédition sera terminé au soir.

“Un des premiers bénéfices représente le gain en productivité. C'était, jusqu'alors une tâche gigantesque qui préoccupait quatre personnes durant deux jours. A présent une personne s'en occupe en une seule journée selon le directeur financier Conlon qui s'en réjouit beaucoup.”

„Et le désordre dans tout le bureau a disparu. Les jours avec des piles de papier à chaque coin du bureau et des dépliants un peu partout sont enfin du passé.

Les erreurs humaines sont pratiquement exclues. Et finalement nous ne rencontrons plus de conflits avec les lois concernant le respect des données privées.”

“Mais le gain le plus important réalisé avec Impress de Quadiant est un climat de travail nettement amélioré. Le travail plutôt agaçant pour plier et mettre sous plis est du passé. Bien que nous avons déjà plus de

quatre ans cette solution, il arrive encore aujourd'hui que des collaborateurs nous disent: „C'est tellement cool de ne plus devoir lutter avec toute cette paperasse" ou-bien „Mon dieu, rien que de penser devoir faire tout cela à la main“.

Pour en arriver à terme: La collaboration entre Quinns et Quadiant n'aurait pas pu être meilleure. A présent le gestionnaire de Quadiant nous visite régulièrement et s'assure que tout fonctionne bien. Dans le cadre de cette offre de maintenance, Quinn a en tous temps la possibilité de profiter du support professionnel expérimenté.

Le succès est nettement mesurable pour Quinns. Impress de Quadiant a révolutionné le traitement de notre courrier et nous permet de réduire la charge de travail des collaborateurs concernés par un facteur de huit. Un avantage qui se répercute également au niveau de la satisfaction des équipes.

## SUPPORT POUR CONFORMITÉ AVEC LES LOIS CONCERNANT LA PROTECTION DES DONNÉES

“C'est très volontiers que je recommande Quadiant aussi à mes clients - car ceux-ci connaissent depuis longtemps notre formidable installation. Et que celle-ci a sensiblement amélioré notre productivité tout en assurant le respect des données privées et en améliorant la satisfaction du personnel.”

Colm Conlon, Directeur financier chez Quinns



### À PROPOS DE QUADIANT®

Quadiant est à l'origine des expériences client les plus significatives. En se concentrant sur trois grands domaines d'activité, l'Automatisation Intelligente des Communications, les Consignes Colis automatiques et les Solutions liées au Courrier, Quadiant aide quotidiennement des centaines de milliers d'entreprises à construire des liens durables avec leurs clients et à leur offrir une expérience client d'exception, dans un monde où les interactions se doivent d'être toujours plus connectées, personnelles et mobiles. Quadiant est cotée sur le compartiment B d'Euronext Paris (QDT) et fait partie des indices CAC® Mid & Small et EnterNext® Tech 40. Plus d'informations sur [www.quadiant.ch/fr](http://www.quadiant.ch/fr) ou alors [quadiant.com](http://quadiant.com).

**quadiant**  
Because connections matter.

Quadiant® est certifié ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001 et vous propose ainsi les normes de processus, de qualité, de sécurité et d'environnement les plus élevées.

