

Customer Case

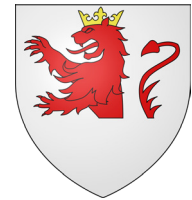
Gestion des contraventions de stationnement optimisée grâce à Click&Post

Ville de Dinant

RICOH
imagine. change.



La Ville de Dinant connaissait quelques soucis d'optimisation dans la gestion des contraventions de stationnement qui demandaient un travail manuel assez conséquent : recherche des coordonnées, rédaction de lettres et rappels, impression, mise sous enveloppe, affranchissement, envoi de recommandés par la poste... Toutes des tâches qui faisaient perdre un temps précieux aux employés communaux, les empêchant de se focaliser sur leur mission première : assurer le meilleur service possible à la population. Mais, grâce à Ricoh, ces problèmes ont aujourd'hui trouvé une réponse : Click&Post.



Optimalisation de l'envoi des documents

Click&Post permet d'optimiser l'envoi de documents que ce soit par courrier, courriel, SMS ou fax, partout et en toute sécurité, depuis un pc, un laptop, un smartphone ou même une tablette. Avec le service Click&Post de Ricoh, l'administration dinantaise peut aujourd'hui se concentrer sur l'essentiel : fournir un service optimal à ses citoyens et aux touristes de passage tout en garantissant la sécurité et la mobilité au sein de la ville par la mise en place d'une gestion du stationnement performante. Avec Click&Post, Ricoh garantit un gain de temps précieux. Ses maîtres mots ? Vitesse et facilité d'utilisation.

Des tâches routinières et fastidieuses sans valeur ajoutée...

La Ville de Dinant s'est retrouvée face à un problème : sa gestion du stationnement et en particulier celle des procès liés au non-paiement des usagers auprès des horodateurs, n'était pas optimale. Une lettre était d'abord envoyée par l'administration, et si nécessaire, un rappel via lettre recommandée. Il fallait alors rédiger la lettre, l'imprimer, la mettre sous enveloppe, l'affranchir, l'envoyer... et si c'était un recommandé, il fallait se rendre au bureau de poste pour l'envoi.

Depuis 2009, ce sont quelque 20.000 courriers normaux et plus de 10.300 lettres recommandées qui ont été envoyées. Un travail manuel qui faisait perdre énormément de temps aux employés communaux, sans oublier les risques d'erreurs humaines, les tâches routinières sans aucune valeur ajoutée et les retards dans le traitement des amendes impayées. La Ville de Dinant par la voix de son Directeur Financier, Charles Offerman, a décidé de remédier une bonne fois pour toutes à cette situation inconfortable et a donc décidé de faire appel au service Click&Post de Ricoh Belgium.

Situation

- Gestion des stationnements en infraction par une entreprise privée mais envoi des contraventions par la Ville de Dinant
- Préparation des lettres, rappels et recommandés
- Impression, mise sous enveloppe, affranchissement, envoi : des tâches manuelles lourdes et répétitives pour le personnel communal

Approche

- Click&Post permet d'optimiser l'envoi des procès et des rappels par simple courrier ou par lettre recommandée
- Téléchargement de lettres-types sur la plateforme dans le Cloud
- Insertion des coordonnées de contact en quelques "clicks"
- Ricoh Belgium se charge de tout le reste : impression, mise sous pli, affranchissement, envoi
- Pour les recommandés, Ricoh Belgium se charge de réceptionner les accusés de livraison



“

Ce qui nous a tout de suite séduit chez Click&Post, ce sont la facilité d'utilisation du service, sa rapidité et surtout le gain de temps non négligeable qu'il nous procure! Nous sommes vraiment très contents des résultats atteints de manière quasi instantanée. Nous avons vu le taux de traitement des contraventions nettement amélioré”

Charles Offerman, Directeur
Financier de la ville de Dinant

... Vers une gestion nettement plus efficace des contraventions

Lorsque le service Click&Post a été présenté à la Ville de Dinant, Charles Offerman a directement été séduit par ce nouveau moyen d'envoi de documents qui apportait des réponses constructives aux problèmes soulevés en matière de gestion des procès. Tout le travail lié au suivi des contraventions prend désormais nettement moins de temps, ce qui permet aux employés de se consacrer à d'autres tâches, tout aussi importantes mais délaissées auparavant pour un travail administratif trop lourd. En 2010, ces tâches manuelles prenaient l'équivalent d'un temps-plein durant 7 semaines par an !

Pour commencer, la Ville de Dinant s'est occupée de télécharger des lettres-types sur la plateforme Click&Post dans le Cloud qui sont ensuite personnalisées en seulement quelques clics de souris avec les coordonnées du contrevenant. Le résultat final peut être immédiatement consulté et approuvé. Lorsque le responsable donne l'autorisation de livraison, les étapes ultérieures sont alors prises en charge par Ricoh Belgium, à savoir : la mise sous enveloppe, l'affranchissement et l'envoi. Si l'instruction pour l'envoi est passée avant 12h en prior, le courrier est livré le jour ouvrable suivant chez le destinataire. Par ailleurs, grâce à Click&Post Manager, l'utilisateur dispose d'un système Track & Trace lui permettant de connaître à tout moment le statut de son envoi.

L'envoi de lettres recommandées se fait tout aussi simplement. Plus de travail superflu pour les employés communaux dinantais. Il suffit de cocher l'option « lettre recommandée » et la Ville de Dinant peut alors choisir que ce soit Ricoh Belgium qui reçoive la preuve de réception de la lettre, sans frais supplémentaire ni déplacement au bureau de poste.

Avec Click&Post, tout le travail manuel qui faisait perdre tellement de temps aux employés communaux est réglé en quelques “clicks”.

Une plate-forme multifonction

« Click&Post nous fait gagner un temps précieux. Cette plateforme permet d'ores et déjà à la Ville de Dinant de réduire les coûts liés aux envois postaux et de glisser en douceur vers l'ère de la communication numérique, tout en restant dans un cadre légal. »

Charles Offerman, Directeur Financier de la ville de Dinant

Résultats

- Un réel gain de temps
- Un contrôle optimal
- La personnalisation des envois
- La simplification des processus
- La possibilité d'automatiser le dernier maillon manuel du back-office
- Un coût avantageux : aucun frais de démarrage et l'utilisateur ne paie que ce qu'il consomme
- Le cashflow: les procès peuvent être envoyés immédiatement, ce qui permet un paiement plus rapide et plus ponctuel
- La gestion optimale et le suivi des envois : Avec Click&Post Manager, l'utilisateur dispose d'un système Track & Trace

RICOH
imagine. change.

www.ricoh.be

Les faits et les chiffres dans ce cas concernent des cas d'affaires spécifiques. Chaque circonstance peut aboutir à des résultats différents. Tous les noms de marques, de produits et de services constituent des marques déposées et appartiennent à leur propriétaire.