

Pour industrialiser le recouvrement de ses factures, le vépéciste JM Bruneau utilise les services de Premiere Global Services

■ Pour bâtir un puissant service de relance factures, la société JM Bruneau s'est tournée vers le savoir-faire de Premiere Global Services en matière de traitement et de suivi de gros volumes de fax. ■ 1 000 envois quotidiens, totalement personnalisés, sont gérés par l'opérateur. Une opération dont le retour sur investissement a été immédiat.

JM Bruneau commercialise mobilier et fournitures de bureau par correspondance, via des catalogues papier et Internet. L'entreprise a enregistré 1,3 million de commandes, pour un chiffre d'affaires de 250 millions d'euros en 2004, soit une croissance de 19 % sur les cinq dernières années. L'équipe de la comptabilité clients doit gérer 825 000 comptes clients.

Le fax est au cœur d'une chaîne de transmission très efficace

La société JM Bruneau avait un objectif : « *Il nous fallait mettre en place un outil très puissant, réactif et peu coûteux, pour réduire le délai de réception des relances factures chez nos clients, sans provoquer de rejet de leur part. Il nous faut fidéliser nos clients, pas les perdre avec des relances inappropriées !* », explique Pascal Marie. « *Premiere Global Services a été sélectionné. Nous avons analysé nos process afin de les adapter à la plate-forme de diffusion, de Premiere Global Services.* » Partant de là, la procédure de relance est simple : « *Nous transmettons chaque matin à notre opérateur la liste des relances clients à programmer – en moyenne 1 000 par jour –, et l'envoi est réalisé entre 9 heures et 14 heures impérativement* », explique Pascal Marie.

« *Notre choix de Premiere Global Services s'est fait sur la performance et la flexibilité de leur système de diffusion, leurs rapports d'activité ainsi que sur leur expertise métier* », précise Pascal Marie.

Le média fax : un outil simple et réactif

Le fax est un outil simple et très percutant. Dans une entreprise, chaque service possède généralement un télécopieur. « *Il est, de ce fait, facile pour nous d'envoyer un message directement au service comptabilité et d'escompter une réaction immédiate* », explique Pascal Marie. « *L'e-mail est en théorie plus rapide, mais les bases clients sont très peu renseignées : nous avons peu de sociétés clientes où le responsable de la comptabilité*

fournisseur nous a donné son e-mail ! Un test est d'ailleurs en cours dans l'une de nos filiales, nous verrons les résultats... », indique Pascal Marie.

« Le fax coûte entre 4 à 5 fois moins cher que le courrier postal et fait gagner 1 à 2 jours sur la réception de nos envois chez nos clients. Autant d'éléments qui se traduisent par des gains de trésorerie très tangibles », ajoute-t-il.

Le retour sur investissement de l'opération a donc été extrêmement rapide. « Avec la solution de Première Global Services, nous avons tous les jours un rapport d'émission, ce qui nous permet de savoir précisément qui a reçu ou non notre relance. Nous renvoyons alors des courriers de relance seulement vers ceux, moins de 10 % à chaque campagne, qui n'ont pas reçu notre fax du jour », explique Pascal Marie.

À propos de JM Bruneau. L'entreprise a été créée en 1955 par M. Jean-Marie Bruneau. Il a été le précurseur dans ce domaine. En 1996, le groupe 3 Suisses a pris la suite de M. Jean-Marie Bruneau afin d'assurer sa pérennité tout en gardant l'esprit de l'entreprise. M. Jean-Marie Bruneau reste le président d'honneur de la société. La société possède des filiales en Belgique, Espagne et bientôt en Allemagne. Le siège social est situé aux ULIS (91) avec un dépôt de 70 000 m² et la livraison en Île-de-France s'effectue par JM Bruneau lui-même...

À propos de Première Global Services. Première Global Services propose des solutions automatisées de gestion et de diffusion de données exploitant les technologies vocales, le SMS, l'e-mail et le fax. Première Global Services diffuse chaque jour 13 millions de messages électroniques dans le monde, pour ses 46 000 clients issus de tous les secteurs de l'économie : banque et finance, services publics, médical, transports, associations, télécommunications, tourisme, hôtellerie...

Basée à Atlanta, la société a été fondée en 1988 et est cotée depuis janvier 2005 sur le premier marché boursier de New York. Elle emploie 2 200 salariés. La filiale française traite à elle seule 4 millions de messages quotidiens.

Pour en savoir plus : www.premiereglobal.fr

Contacts

Relations presse ■ Agence C3M ■ Tél. : 01 47 34 01 15

Valérie Sontot, valerie@agence-C3M.com ou Michelle Amiard, michelle.amiard@agence-C3M.com

PREMIERE GLOBAL SERVICES, Mélinda Baurèche, responsable marketing

Tél. : 01 43 16 40 00, melinda.baureche@premiereglobal.fr