

## Notre service d'externalisation - Webhelp Courrier Management

Demandes de renseignements, changement d'adresse, formulaires de souscriptions, réclamations... Le courrier traditionnel reste un canal de communication essentiel pour vos clients.

Notre solution d'externalisation Webhelp Courrier Management apporte des avantages identiques à la solution e-mail.

## Les avantages de notre solution d'externalisation Webhelp Courrier Management

- **Rapidité** : suite à l'externalisation du service courrier, l'élaboration d'une réponse à un courrier papier devient aussi rapide qu'une réponse par e-mail. Webhelp traite vos courriers en 24h, 48h ou 72h selon vos engagements.
- **Qualité** : les opérateurs de nos centres d'appels traitent les courriers en portant une attention particulière à la syntaxe, à la pertinence et à la personnalisation.
- **Coût de traitement maîtrisé** : la réduction des coûts salariaux à l'offshore et la rationalisation du traitement des demandes grâce à notre solution d'externalisation Webhelp Courrier Management vous permettent de réduire considérablement vos coûts de traitement. Le coût de traitement suite à l'externalisation des courriers par Webhelp varie en fonction des volumes à traiter.
- **Flexibilité** : la flexibilité des horaires de travail de nos opérateurs et la réactivité de nos centres de contacts à dimensionner les équipes en fonction des fluctuations de volumes assurent un traitement des courriers de vos clients dans les délais et au niveau de service requis.

## Externalisation courrier : réponses par la poste ou par mail

Webhelp prend en charge l'intégralité du processus de traitement des courriers de vos clients grâce à la solution d'externalisation Webhelp Courrier Management:

- **Etape 1** : prise en charge de la réception, de l'ouverture et de la numérisation des courriers papier.
- **Etape 2** : traitement de la réponse à l'aide de la solution Webhelp E-mail Management. Les courriers sont traités de la même façon qu'un e-mail.
- **Etape 3** : prise en charge de l'impression, du pliage, de la mise sous pli et de l'affranchissement des courriers réponses.