

Croissance rapide et conformité réglementaire ont conduit Mars Capital à choisir une solution sûre et évolutive.

Profil client

Mars Capital

- Entreprise basée au Royaume-Uni chargée du rachat et de la gestion des portefeuilles de prêts immobiliers auprès d'autres organismes de crédit
- Soumise au contrôle de la Financial Conduct Authority (en charge de la réglementation du système financier britannique) et membre du Council of Mortgage Lenders (conseil des sociétés de crédit immobilier)
- Fondée en 2008, l'entreprise enregistre une croissance rapide, avec un volume d'envois passant de 800 à 5 000



Répondre aux exigences en matière de réglementation et d'évolutivité

Fondée en 2008, Mars Capital témoigne d'une croissance exceptionnelle depuis 2014. En charge de différents aspects de la gestion de prêts immobiliers, l'entreprise s'efforce d'offrir à ses clients un service fiable et de qualité. Les services qu'elle propose comprennent notamment le suivi du paiement des mensualités, la résolution des problèmes liés aux biens immobiliers et l'élaboration des échéanciers annuels. Ces opérations requièrent l'envoi fréquent de courriers : relevés mensuels et annuels, nouvelles réglementations, rappels ou autres correspondances ponctuelles. L'entreprise intervient à la fois au Royaume-Uni et en Irlande.

Défi commercial

En tant qu'établissement financier, Mars Capital doit strictement se conformer aux réglementations de la Financial Conduct Authority (FCA). Elle doit par exemple veiller à ce que le bon document soit adressé au bon destinataire. Conformément aux textes, les communications écrites doivent être livrées en temps et en heure et de façon sécurisée, via un système de suivi et de rapport pour chaque envoi. De plus, Mars Capital devait être en mesure de traiter certaines exigences de la FCA, notamment l'impression et l'intégration de ses directives.

Autre défi à relever : l'évolutivité, ou la capacité de s'adapter à une croissance rapide. Avec un volume mensuel de courriers passant de 800 à 5 000, les frais d'envoi, de personnel et de bureautique ont également augmenté. Décidée à arrêter de traiter du courrier en interne, ce qui s'avérait de plus en plus coûteux, Mars Capital était à la recherche d'une solution externalisée.

« La solution Mailstream on Demand répondait précisément à nos attentes en matière de coût comme de fonctionnalités. »

— Nigel Carter, Président et Directeur Général

Technologie utilisée

- Mailstream on Demand™

« Nous sommes passés de 800 à 5 000 courriers et, aujourd'hui, nous étudions le potentiel d'évolution de la solution en vue de traiter plus de 30 000 envois par an, d'ici à quelques années. »

— Nigel Carter, Président et Directeur Général



Pour obtenir plus d'informations, rendez-vous sur notre site Web : pitneybowes.com/fr



Solution

Après avoir comparé plusieurs entreprises, Mars Capital a sélectionné la solution Mailstream on Demand de Pitney Bowes. Comme elle utilisait une machine à affranchir DM400 pour le traitement de son courrier en interne, l'entreprise bénéficiait d'une relation bien établie avec Pitney Bowes. Avant de choisir Pitney Bowes, le Président Directeur Général de Mars Capital, Nigel Carter, a visité les infrastructures de traitement. Le niveau de sécurité, l'intégrité et l'évolutivité de la solution l'ont convaincu. « De plus, la solution Mailstream on Demand répondait précisément à nos attentes en matière de coût comme de fonctionnalités », ajoute-t-il.

Mailstream on Demand comporte la certification ISO27001 et est capable de crypter toutes les lettres qui lui sont fournies. Ce service évolutif ne requiert pas de volume minimum quotidien. Mars Capital dépose le courrier à envoyer dans un dossier en ligne sécurisé, régi par des règles qu'elle a elle-même fixées au préalable. L'entreprise est en mesure de suivre et d'obtenir des rapports sur chaque lettre déposée, à travers une plateforme utilisateur en ligne. Pitney Bowes propose également diverses options à haute valeur ajoutée, telles que l'envoi à l'international, les enveloppes et encarts pré-imprimés, ou encore la saisie des courriers non remis et retournés.

Avantages

« Malgré les difficultés rencontrées au départ, l'équipe de chargés de clientèle de Pitney Bowes a été très réactive et capable de trouver des solutions rapidement », a constaté M. Carter.

La transition vers un traitement externalisé a été menée en cinq semaines, conformément aux besoins de Mars Capital. Grâce à cette migration, entre trois et quatre collaborateurs ont été libérés des tâches liées au courrier, notamment l'impression, le pliage et la mise sous pli, permettant ainsi à Mars Capital de se concentrer sur son cœur de métier, à savoir la gestion de prêts immobiliers. Outre le gain d'espace dans les locaux de l'entreprise, la solution de Pitney Bowes visant à consolider les services de courrier a permis de réduire les coûts de façon significative. Avec une économie de 50 % sur les coûts dédiés au courrier, l'entreprise estime qu'elle gagne aujourd'hui 2 500 £ (4 000 \$) par envoi.

Mailstream on Demand est un modèle de précision et de justesse. La solution implique l'ajout d'un code-barre en 2D sur chaque page afin que Mars Capital puisse suivre l'intégralité des courriers. Elle permet également une vérification à l'échelle d'une page et informe l'utilisateur dès que le courrier a été imprimé et mis sous pli. Mars Capital est également en mesure de générer des rapports sur chaque envoi, qui peuvent contenir plus de 30 données. En outre, la qualité de l'impression est constante et meilleure qu'avec l'ancien système interne.

Cette solution a permis à Mars Capital de continuer sa croissance rapide en ayant l'assurance que l'entreprise aurait les moyens de maintenir un service à la clientèle de qualité et de respecter les réglementations de la FCA. « Nous avons progressivement élargi notre clientèle au cours de l'année », a déclaré M. Carter. « Nous sommes passés de 800 à 5 000 courriers et, aujourd'hui, nous étudions le potentiel d'évolution de la solution en vue de traiter plus de 30 000 envois par an, d'ici à quelques années. »