

## Edito

### Enquête de satisfaction 2010

Edokial a réalisé une enquête de satisfaction auprès de ses clients dans le courant du 2<sup>ème</sup> trimestre 2010. Les clients ont été contactés par téléphone ou par mail, une cinquantaine d'entre eux nous ont répondu, ce dont nous les remercions.

La synthèse de cette enquête fait ressortir les points suivants par rapport à celle qui avait été réalisée en 2007 : amélioration du service Relation Client, du service achat et meilleur respect des délais en production.

Parmi les points à améliorer, la facturation et le reporting reviennent souvent ; Edokial a donc engagé deux projets pour travailler sur ces deux sujets.

## Dossier spécial :

### Impression numérique couleur



#### Les différentes technologies

L'impression numérique est un procédé qui emploie des techniques permettant d'utiliser une presse d'impression de la même façon qu'une imprimante reliée directement à un ordinateur.

Ce processus permet de personnaliser les documents avec la gestion des données variables.

Les progrès technologiques ont permis de réduire le coût de l'impression numérique de manière importante. L'impression numérique couleur de production n'est donc plus réservée aujourd'hui aux très courts tirages.

Les deux technologies utilisées le plus souvent sont le jet d'encre et le toner (imprimantes laser).

Les imprimantes laser exploitent un procédé appelé « Xérogaphie » (inventé par Xerox) ou « électro-photographie ». Le toner est une

encre en poudre constituée en majeure partie de fines particules de matière plastique, de résine et de pigment magnétique. Elles ne nécessitent pas de papier spécial. Les imprimantes laser en feuille à feuille ou en bobine permettent d'obtenir une très bonne qualité d'impression et se prêtent bien aux tirages courts et moyens, ainsi que pour l'impression à la demande.

Le jet d'encre joue la carte de la vitesse d'impression. Celle-ci est assurée par une projection d'encre sur un support papier qui défile à très haute vitesse devant une série de têtes d'impression. On est sur des cadences de l'ordre de 1 000 pages par minute en couleur. On parle même en mètres par minute avec des chiffres évoluant entre 100 et 300 m/minute selon les modèles.

#### La couleur chez EDOKIAL

EDOKIAL dispose aujourd'hui de 3 presses numériques couleur CANON C7000 VP alimentées en feuille à feuille et d'une OCE 9250 alimentée en bobine. Ces machines sont installées sur les sites de Saint Etienne et de Bozouls. Une nouvelle machine à jet d'encre sera mise en service dans le courant de l'année 2011.

Marque	Technologie	Alimentation	Vitesse	Date de mise en service
CANON	Laser	Feuille à Feuille	70 pages/min	2009
OCE 9250	Laser	Bobine	168 pages/min	Sept 2010
En cours	Jet d'encre	Bobine	1000 pages/min	2011

## Les applications

Jusqu'à présent, les imprimantes laser couleur dont disposait Edokial étaient utilisées pour les applications suivantes :

- Relevés de portefeuille destinés à une clientèle haut de gamme (Banque Privée),
- Bulletin Social Individuel (Banque, Industrie, Services),
- Livret d'accueil (Mutuelle),
- Livret « diagnostic consommation énergie » (Fournisseur d'énergie),

ainsi que pour réaliser différents mailings marketing.

L'achat d'une imprimante couleur jet d'encre dans le courant de l'année 2011 nous permettra d'aborder de nouvelles applications en marketing direct et de faire du **transpromo** à des coûts intéressants.

## La Suppression des pré-imprimés ?

L'utilisation de presses numériques couleur permet, sous certaines conditions, de se passer des pré-imprimés, d'intégrer les annexes commerciales dans le flux et de travailler à partir de bobines blanches.

Cette approche simplifie la gestion des fournitures et réduit les risques d'eneurs. Nos équipes sont à votre disposition pour étudier son intérêt dans le cadre de vos applications.

## Le Transpromo

Le Transpromo est une technique qui consiste à porter des messages marketing sur le document de gestion (relevé de compte, facture,...). Son intérêt principal tient dans le fait que le document de gestion est attendu et lu par ses destinataires alors que les annexes publicitaires sont le plus souvent ignorées et détruites. En outre, l'intégration des messages marketing sur le document de gestion n'entraîne pas de frais d'envoi supplémentaires.



## La parole est donnée

**Le projet du trimestre : Mise en place d'une station multicanal chez STONEBRIDGE**

Stonebridge, filiale d'ADMS, une des principales sociétés d'assurance Américaine, commercialise ses produits d'assurance via plusieurs partenaires.

Stonebridge confie à EDOKIAL les travaux d'édition et d'expédition de ses courriers de communication depuis 2007.

Stonebridge a souhaité mettre les courriers à disposition de son service client et dématérialiser les courriers aux clients qui en ont fait la demande.

La solution mise en oeuvre consiste à archiver l'ensemble des documents accessibles au service client et à envoyer un mail au correspondant indiquant que des documents sont à sa disposition.

Les clients peuvent se connecter sur la solution d'archivage afin d'accéder à leurs courriers.

Pour Marie Blanche Reboton, Directrice des Opérations de Stonebridge France, le projet a apporté les avantages suivants :

- Une mise en oeuvre rapide,
- Un service client plus réactif qui accède à l'ensemble des courriers émis,
- Une communication plus rapide avec ses clients,
- Une diminution des coûts d'affranchissement.

Stonebridge estime que 30 % des nouveaux clients devraient opter pour ce canal.

## EN BREF...

- o 1<sup>ère</sup> affaire signée en partenariat avec le Groupe MKI pour le compte de GROUPAMA D'OC. EDOKIAL assure l'envoi d'avenants Responsabilité Civile et le traitement des retours.
- o EDOKIAL exposera au Forum des Acteurs du Numérique qui se tiendra les 15 & 16 septembre à Paris au Carrousel du Louvre.
- o Toutes les équipes EDOKIAL vous souhaitent d'EXCELLENTS CONGES D'ÉTÉ !!!

Contact :

Retrouvez toute l'information sur le site internet d'EDOKIAL : [www.edokial.com](http://www.edokial.com)

Pour plus de renseignements :

► N° Indigo 0 820 20 31 12  
0,09 € TTC/MN

édokial  
Éditions votre