



Palmarès XPLOR 2010 KALPA Conseils et SFR gagnent la palme de la meilleure solution éditique au service des métiers de l'entreprise

C'est en 2006 que **KALPA Conseils** a créé OSKA, une solution de supervision et de pilotage du processus éditique adaptée aux entreprises émettant un grand nombre de courriers.

Conçue initialement pour superviser l'ensemble des étapes de la chaîne de production éditique du Service client **SFR**, OSKA est aujourd'hui déployé dans de grandes entreprises des secteurs banque/assurances et retraite. Une nouvelle version majeure d'OSKA a été mise en œuvre en 2010.

OSKA intègre, dans un même système d'information, les données du CRM de l'entreprise et les données de la production éditique. OSKA permet ainsi d'élaborer des rapports utiles aux différents services de l'entreprise pour piloter leur activité.

OSKA répond aux besoins :

- de supervision opérationnelle nécessitant des informations sur une période de quelques mois pour chaque client et chaque document produit,
- d'études financières ou marketing grâce à des informations agrégées sur une durée de plusieurs années.

Pour **SFR**, il s'agit de :

- répondre aux exigences réglementaires de réception de factures (SFR vérifie qu'au moins 95% de ses clients reçoivent leurs factures 4 jours avant la date de paiement) ;
- maîtriser les campagnes de fidélisation par des offres personnalisées via la facture (OSKA intègre donc certaines données du CRM de SFR) ;
- contrôler la qualité et l'exhaustivité de l'information envoyée aux clients SFR afin de diminuer significativement le nombre d'appels au service client ;
- vérifier que les délais et la qualité de la production sont conformes aux conventions de service ;
- contrôler les factures de prestations et d'affranchissements et les répartir analytiquement par service.

OSKA est utilisé chez **SFR** par le Service Client, les équipes marketing, le service de production éditique, la Direction Financière, le Contrôle de Gestion et ponctuellement par les équipes CRM, communication marque, les Directions qualité et revenu assurance.

« Le Palmarès Xplor France prend tout son sens lorsque des solutions telles que OSKA concourent » déclare Corinne Estève, Présidente de l'association Xplor France. « En effet le jury indépendant est très strict quant au retour sur investissement démontré et au bénéfice client apporté de manière quantifiable et qualifiable ».

KALPA Conseils est une société indépendante, créée en 2003, spécialisée dans les domaines de l'éditique et la gestion documentaire. **SFR** s'appuie depuis 7 ans sur le savoir-faire de **KALPA Conseils** pour la conception et le développement de solutions innovantes.