



La Poste Solutions Business confie à Keyrus le développement d'une application d'envoi de lettres recommandées depuis Zendesk

Levallois-Perret, le 9 septembre 2021 – **Keyrus**, acteur international dans les domaines de la Data Intelligence, du Digital ainsi que du Conseil en Management et Transformation des entreprises, annonce que **La Poste Solutions Business** lui a confié la conception et la réalisation d'une application innovante d'envoi de lettres recommandées depuis la plateforme **Zendesk**.

Les experts de **Keyrus** ont développé sur la plateforme **Zendesk**, éditeur logiciel en solutions de support et de vente destinées à améliorer les relations avec les clients, une application à destination des entreprises souhaitant disposer du média courrier sur leur plateforme. **La Poste Solutions Business**, qui offre des solutions marketing innovantes à ses clients entreprises, a confié à **Keyrus** le soin de concevoir et de développer cette nouvelle application. Disponible sur la marketplace **Zendesk**, elle offre aux entreprises un canal supplémentaire de communication vers leurs clients.

La Lettre recommandée permet de sécuriser l'envoi de documents sensibles. Au travers de ses attributs (preuve de dépôt, remise contre signature à un destinataire identifié, preuve de distribution...), elle dispose pour l'émetteur d'une valeur probante et d'un impact sur le destinataire qui sont très appréciés par les entreprises.

Suite à une étude préalable demandée par **La Poste Solutions Business** sur les nouveaux usages du Courrier, **Keyrus** a eu pour mission d'identifier la plateforme la plus adaptée pour initier cette démarche de simplification des usages de la Lettre recommandée. Afin de mettre en œuvre un parcours d'envoi de lettre recommandée optimal, **Keyrus** a pu mettre à profit son expertise autour de l'expérience utilisateur en matière d'usage et d'interface. Leurs experts ont également pu exploiter tout le potentiel de l'API que **La Poste Solutions Business** a développée pour les éditeurs de logiciels.

Après quatre mois de travail, portant aussi bien sur la conception, la réalisation et la recette de l'application, mais aussi sur la définition de ses processus de souscription et de contractualisation, l'application a été livrée. Pratique et simple, l'application propose à l'utilisateur de télécharger un document PDF, et **La Poste Solutions Business** se charge du reste : impression, mise sous pli, acheminement et distribution par le facteur. L'utilisateur peut donc envoyer la Lettre recommandée requise par le dossier client, au client lui-même ou à un

tiers, sans quitter son environnement de travail. Le suivi de l'acheminement de la Lettre recommandée s'enregistre automatiquement au niveau du ticket, ainsi que la preuve de dépôt. L'utilisateur peut ainsi visualiser à tout moment où est la Lettre recommandée émise. *In fine*, il a la possibilité d'archiver l'avis de réception dans le fil de discussion avec son client dès lors qu'il l'a reçu et scanné.

À présent, toute entreprise équipée de **Zendesk** peut très simplement souscrire à cette offre de **La Poste Solutions Business**, et immédiatement en faire bénéficier l'ensemble des utilisateurs de sa plateforme SaaS.

« L'objectif de l'application est de simplifier la vie et l'expérience de l'utilisateur autour de l'envoi et du suivi des plis recommandés, et de s'intégrer au plus près des exigences des utilisateurs en matière d'outil et de réactivité des services », précise **Thomas Walckenaer**, Responsable de la gamme « Lettre recommandée » au sein du Groupe **La Poste**.

*« Nous sommes très heureux d'avoir conduit ce projet. Cette application permettra aux entreprises équipées de la solution **Zendesk** d'apporter à leurs utilisateurs une nouvelle fonctionnalité à la fois innovante et à forte valeur ajoutée au service de leur relation client »*, précise **Jean-Philippe Clair**, Directeur Keyrus Digital chez **Keyrus**.

*« Nous sommes ravis de cette collaboration avec **Keyrus** et **La Poste Solutions Business**, qui permettra à nos clients d'avoir accès à un éventail de choix plus large dans l'adoption d'une stratégie de service client omnicanal. Les leaders du marché aujourd'hui reconnaissent l'importance d'investir dans une solution qui rend possible la centralisation de toutes les données clients, et la gestion des demandes des clients depuis la même plateforme, pour offrir une assistance de meilleure qualité et une expérience client fluide »*, affirme **Gwendoline Janssonie**, senior manager entreprise chez **Zendesk**.

Disponible sur la place de marché de **Zendesk**, l'application « Lettre recommandée – La Poste » est gratuite et s'installe en quelques clics. La mise en route de l'application nécessite la souscription d'un contrat en conversant en direct sur le portail de **La Poste** avec une équipe de téléconseillers.

Découvrez l'offre sur le [site de La Poste](#).

Téléchargez l'application « Lettre Recommandée » sur la [marketplace Zendesk](#).

À PROPOS DE KEYRUS

Keyrus, créateur de valeur à l'ère de la Data et du Digital

Acteur international du conseil et des technologies, spécialiste de la Data et du Digital, **Keyrus** a pour mission d'aider les entreprises à tirer profit du paradigme de la Donnée et du Numérique pour accroître leur performance, faciliter et accélérer leur transformation et générer de nouveaux leviers de croissance, et de compétitivité.

Plaçant l'innovation au cœur de sa stratégie, **Keyrus** développe une proposition de valeur unique sur le marché autour d'une offre novatrice qui s'appuie sur la combinaison de trois expertises majeures et convergentes :

- **Data Intelligence**

Data Science – Intelligence Artificielle – Big Data & Cloud Analytics – Business Intelligence – EIM – CPM/EPM

- **Digital Experience**

Innovation & Stratégie Digitale – Marketing Digital – DMP & CRM – Commerce Digital – Performance Digitale – User Experience

- **Conseil en Management & Transformation**

Stratégie & Innovation – Transformation Digitale – Pilotage de la Performance – Accompagnement des Projets

Présent dans 20 pays et sur 4 continents, le Groupe **Keyrus** emploie 3000 collaborateurs.

Keyrus est coté sur Euronext Growth Paris (ALKEY - Code ISIN: FR0004029411 – Reuters : KEYR.PA – Bloomberg : ALKEY:FP).

Plus d'informations sur : www.keyrus.fr

CONTACTS PRESSE

LA NOUVELLE AGENCE

Jonathan Smadja

Tél : 01 83 81 76 87 / 06 67 27 57 40

jonathan@lanouvelle-agence.com

KEYRUS

Félix Bassous

Tél : 01 41 34 10 00

rp-keyrus@keyrus.com