

Comment surveiller et commenter les évolutions du contexte postal international ?

1. Le contexte

Postcomm est un organisme de réglementation indépendant en charge de la régulation de l'industrie postale britannique. Il est issu d'une loi de 2000 sur les services postaux. En tant que service non gouvernemental, la vision prônée par Postcomm est la fourniture «d'une gamme de services postaux fiables, innovants et efficaces, incluant un service postal universel, évalué par les clients, et fourni dans un marché postal concurrentiel».

Le rôle de Postcomm est de s'assurer que les opérateurs postaux titulaires d'une licence d'exploitation, y compris Royal Mail, répondent aux besoins des clients sur l'ensemble du Royaume-Uni. Ses missions sont les suivantes:

>Garantir le service universel. Le service universel signifie que n'importe qui au Royaume-Uni peut poster des lettres et des colis dans n'importe quelle partie du pays aux mêmes tarifs abordables.

>Gérer les licences des opérateurs postaux. Les opérateurs postaux traitant les courriers de moins de £1 et pesant moins de 350grammes doivent avoir une licence émise par Postcomm.

>Introduire la concurrence dans les services de courrier. Postcomm a ouvert le marché du courrier britannique à la concurrence pour les services du courrier en nombre (envoi de lots de plus de 4.000 courriers) en 2003, et poursuivi dans cette voie avec la pleine ouverture du marché le 1er janvier 2006.

>Réguler Royal Mail. Avec plus de 90% du marché des lettres, Royal Mail est le fournisseur dominant des services de courrier au Royaume-Uni et conservera probablement sa position durant les années à venir. Afin de protéger les clients et empêcher la compagnie de profiter injustement de sa position dominante, Postcomm régule la qualité du service de Royal Mail et ses prix.

>Conseiller le gouvernement sur le réseau des bureaux de poste.

2. Exigences fonctionnelles

Postcomm est identifié en tant que fournisseur indépendant d'informations précises et à jour sur le marché postal au Royaume-Uni. Afin de continuer à jouer ce rôle, Postcomm doit disposer d'informations complètes, fiables et de bonne qualité. Il doit également pouvoir surveiller et commenter les évolutions du contexte postal européen et international. Les exigences présentées étaient:

>Facilité de mise en place des recherches dans le système pour balayer automatiquement la sélection des sources et pour collecter automatiquement toutes les informations pertinentes;

>Récupérer les derniers flash d'informations pour suivre en temps réel les évolutions du marché, telles que les fusions/acquisitions du secteur;

>Fournir des informations pour la réalisation de rapports, de présentations internes et externes et être capable de citer en mettant en référence les documents utilisés et la source;

Préparer les visites d'intervenants d'autres organisations en fournissant une vue d'ensemble sur le profil de l'entreprise, les aspects financiers, etc. Ces visites peuvent typiquement être réalisées par des usagers, des opérateurs autorisés et des députés ;

>En plus du besoin d'un accès immédiat à l'information, pouvoir capitaliser les informations collectées dans une base de connaissance organisée en thématiques spécifiques.



Qui ?

Postcomm est un organisme de réglementation indépendant en charge de la régulation de l'industrie postale britannique.

Le rôle de Postcomm est de s'assurer que les opérateurs postaux titulaires d'une licence d'exploitation, y compris Royal Mail, répondent aux besoins des clients sur l'ensemble du Royaume-Uni.

Pourquoi ?

>disposer d'informations complètes, fiables et de bonne qualité

>capitaliser les informations collectées dans une base de connaissance organisée en thématiques spécifiques.

>produire des livrables sur la base des informations collectées

Quoi ?

Veille, intelligence économique, capitalisation, partage et diffusion de l'information,

Où ?

>Presse générale européenne, nationale et locale

>Presse sectorielle britannique

>Sites web et médias

>Rapports d'information des sociétés, communiqués de presse

>Rapports de courtiers d'institutions financières

Comment ?

AMI Enterprise Intelligence, le logiciel de veille et d'intelligence économique d'AMI Software.

+ LES RÉSULTATS CONSTATÉS

- Une veille à 360° (presse traditionnelle + Web)

- Être alerté proactivement de chaque signal important

- Construction d'une base de connaissance précise et pertinente

- Des collaborateurs plus efficaces dans leur travail d'analyse



AMI ENTERPRISE INTELLIGENCE

est une suite logicielle qui permet de couvrir l'ensemble des besoins spécifiques aux projets de veille, d'intelligence économique et de capitalisation de connaissances.

Qu'il s'agisse de veille stratégique, de veille concurrentielle, de veille d'image ou encore de veille scientifique, AMI Enterprise Intelligence est l'une des solutions de veille et d'intelligence économique les plus performantes et abouties de son marché.

**OBSERVER, COLLECTER,
ALERTER, RECHERCHER,
VALIDER, PARTAGER,
ANALYSER,**

sont les fonctionnalités offertes par AMI Enterprise Intelligence.

Sa conception modulaire autorise un grand niveau de personnalisation tout en garantissant la fiabilité et la performance d'un produit industriel.

POUR EN SAVOIR



<http://www.amisw.com/fr>

<http://intelligencecollective.blogspot.com>

http://twitter.com/ami_software

Comment surveiller et commenter les évolutions du contexte postal international ?

3. Les solutions apportées

AMI Enterprise Intelligence. La solution est fournie en format ASP (hébergement des serveurs par AMI Software). Une attention particulière a été portée sur le plan de collecte de données qui permet d'offrir une couverture complète des sources d'informations et des organisations que Postcomm souhaite suivre et sur lesquelles elle souhaite interagir; les sources évoluant régulièrement en fonction des besoins des équipes en charge de l'analyse du marché et de la communication externe. Et du fait de la qualité des informations collectées, il permet d'alimenter ces équipes en informations pertinentes pour la réalisation de leurs rapports internes et leurs tableaux de «reporting». Les capacités de l'outil permettent la prise en compte de l'ensemble des sources d'information que Postcomm se doit de surveiller.

- Etudes d'analyse de marché
 - Presse générale européenne, nationale et locale
 - Presse sectorielle britannique
 - Sites web et médias
 - Rapports d'information des sociétés, communiqués de presse
 - Rapports de courtiers d'institutions financières
- Après que l'information ait été collectée, chaque collaborateur a accès, via un portail d'information personnalisé nommé «MyAMI», aux informations clés en fonction de ses centres d'intérêts.

4. Les avantages constatés

Pour l'équipe en charge de l'analyse du marché

- Automatisation de la recherche des informations clés et du processus de collecte automatique.
- Alertes quotidiennes sur les événements significatifs dans le secteur des services postaux.
- Analyse prospective des futures applications possibles pour les entreprises titulaires d'une licence d'exploitation.
- Créer rapidement de nouveaux critères de recherche pour répondre aux nouvelles exigences en terme d'information.
- Récupérer les informations clés, classées dans un plan de classement afin de permettre le développement d'une base de connaissances.

Pour l'équipe en charge de la communication externe

- Accroître la portée de leur analyse des médias au-delà des sources traditionnelles.
- Etre alerté dès la publication d'un communiqué de presse d'un partenaire ou d'un acteur du secteur.
- Recouper et valider des déclarations avec d'autres sources.
- Permettre à chaque utilisateur de rapidement créer et modifier son tableau de bord personnalisé.
- Construire avec précision une base de connaissances intégrant les éléments présents et passés.