



Des défis omni-canaux avec flux documentaires efficaces

Pour demeurer compétitives et réduire les coûts, les banques progressistes remplacent les processus manuels par des solutions de gestion des informations automatisées.

Les banques veulent faire preuve d'efficacité, telles des machines bien huilées, face à leurs clients. Mais en coulisse, elles ont un secret : leurs opérations les plus importantes, y compris celles permettant d'ouvrir de nouveaux comptes et de traiter des emprunts, sont inondées de formulaires papier, de courriers électroniques, de télécopies, de lettres et d'images électroniques de documents.

Lorsque des informations affluent via de multiples canaux doivent faire leur chemin au travers de processus manuels dépassés, le service clientèle vacille et les banques risquent de perdre leurs précieux clients en faveur de leurs concurrents. Les conséquences de l'inefficacité sont tellement mauvaises qu'une étude récente menée sur l'industrie des services financiers a accusé les procédures manuelles de prêt, d'épargne et d'investissement, si gourmandes en papier, d'être responsables du déclin des opportunités de croissance du secteur bancaire.¹

Renforcer l'efficacité grâce à une capture automatisée

Heureusement, de nombreuses banques ont trouvé un moyen pour surmonter ces difficultés. Des solutions de flux documentaires automatisés offrent un ensemble de capacités adaptées permettant de maîtriser les goulets d'engorgement multicanaux, de réduire les coûts et de positionner favorablement les banques pour leur d'une croissance future.

Les meilleures solutions de flux documentaires fournissent ces avantages en automatisant les étapes cruciales des processus que les banques utilisent pour capturer des informations, les déplacer dans des systèmes d'information essentiels et les rendre disponibles à tous ceux qui en ont besoin. Ces solutions innovantes vont au-delà de la simple capture d'images électroniques des formulaires des succursales et des documents clients. Au lieu de cela, elles classent et trient les informations provenant de plusieurs sources (y compris des documents papier, des télécopies, des courriers électroniques, des tampons de signature numérique, des applications mobiles et des sites Web) et convertissent les données en fichiers électroniques. Les solutions envoient alors l'ensemble des fichiers électroniques directement aux applications et dépôts en aval.

Extraire et partager aisément des données

Le cas échéant, des solutions de flux documentaires modernes vérifient et extraient automatiquement des données essentielles pour un acheminement correct, permettant aux employés de la banque de se concentrer uniq. Les systèmes de flux documentaires automatisés facilitent également la vie des employés des succursales en fournissant une plateforme fiable de réception et d'envoi des informations.



Résolution de trois problèmes principaux

Dans l'environnement très concurrentiel du secteur bancaire, les résultats peuvent changer la donne. Tenez compte de la façon dont les systèmes de flux documentaires modernes abordent ces importants défis multicanaux :

Problème n°1 : Les représentants du service clientèle des agences bancaires passent tellement de temps à rechercher de la documentation qu'ils ne consacrent pas suffisamment d'énergie au service du clients.

Solution : Avec les solutions modernes de flux documentaires, les employés des succursales ont plus de temps pour des activités stratégiques grâce aux outils de capture automatisés qui éliminent le besoin de saisie d'informations client ou de créer des copies de sauvegarde de documents. Et puisque les solutions de flux documentaires automatisés éliminent les erreurs et omissions courantes dans les fichiers traités manuellement, les représentants de la succursale ne reçoivent plus d'appels chronophages de la part du service des souscriptions parce qu'un document clé est manquant. Le système de flux documentaires automatisés garde la demande jusqu'à ce que tous les éléments d'une liste de vérification soient validés.

Problème n°2 : Les employés en back-office éprouvent des difficultés face à des processus manuels inefficaces qui empêchent les membres du personnel de travailler sur des initiatives de plus grande valeur.

Solution : Les meilleures solutions de flux documentaires libèrent les opérateurs responsables de la saisie des données et les personnes qui vérifient les informations des tâches manuelles en



▶ ÉTUDE DE CAS : MAINSOURCE BANK

Siège :

Greensburg, IN

Taille :

85 bureaux dans quatre états

Total des actifs :

2,9 milliards de dollars

**MainSource Banks et flux documentaire**

Les affaires ont été bonnes pour MainSource Bank, une société offrant des services financiers et à vocation communautaire, basée dans l'Indiana. Mais parallèlement à la croissance, la nécessité de servir efficacement tous les nouveaux clients de la banque constituait une pression.

La paperasserie liée aux nouveaux comptes fut alors rassemblée par le personnel d'agence et envoyée à des centres d'opérations. Des problèmes surgirent lorsque des erreurs ou des informations manquantes furent découvertes. Le temps gaspillé à les corriger augmenta les frais et affecta le service clientèle.

Même en l'absence d'erreurs, MainSource Bank était confrontée à des frais élevés, dépensant plus de 500 000 dollars par an en frais d'envoi par coursier, incluant les véhicules, la maintenance, l'assurance et les coursiers. La banque ne disposait pas non plus de la capacité à suivre les documents dans le processus de révision, raison pour laquelle il était impossible de répondre aux questions des clients.

Numériser et acheminer automatiquement des documents

Une nouvelle solution a changé tout cela : les imprimantes multifonction Lexmark (MFP) équipées de l'application d'ouverture de compte numérisent automatiquement les cartes de signature de nouveaux comptes et les envoient directement aux centres d'opérations de la banque. Cela a supprimé annuellement environ 200 000 \$ de frais de maintenance de copieurs/scanners/télécopieurs, de fourniture et d'assistance.

Les employés de banque chargent dorénavant la documentation relative au nouveau compte dans le scanner à alimentation automatique du MFP et sélectionnent l'icône « Ouverture nouveau compte » sur un écran tactile. Les documents sont automatiquement numérisés et envoyés dans le processus d'acheminement de la banque. La technologie intégrée dans le logiciel Lexmark spécialement pour MainSource Bank détecte automatiquement les erreurs.

Les clients de MainSource peuvent dorénavant ouvrir des comptes le jour où ils le demandent : un progrès par rapport aux quatre jours d'attente auxquels ils étaient confrontés auparavant. La capacité à numériser des documents dans le système d'opérations offre au personnel bancaire une visibilité quasi instantanée sur l'état des documents, tandis que les frais associés aux coursiers et au transport de nuit ont également été éliminés.

proposant des outils innovants qui extraient automatiquement des données des documents et vérifient leur précision à l'aide de sources de données existantes. En outre, les employés en back-office ne reçoivent plus d'importants paquets de formulaires et de dossiers qui arrivaient souvent des succursales. Au contraire, les capacités de capture et de distribution multicanaux recueillent électroniquement l'ensemble du contenu nécessaire dans les succursales et l'insère directement dans des systèmes en aval.

« L'ensemble des dispositifs et notre processus d'ouverture de compte sont identiques, quel que soit le domaine. Il s'agit d'une importante amélioration de notre capacité à servir nos clients, car nous pouvons dorénavant répondre immédiatement à des questions auxquelles il nous était impossible de répondre auparavant. »

—Andy Saner, Vice Président, Directeur des Opérations,
MainSource Bank

Problème n°3 : Les banques doivent consacrer des ressources limitées pour satisfaire à une liste sans cesse croissante de réglementations.

Solution : La conformité est plus facile à obtenir et à prouver avec des solutions de flux documentaires efficaces. Une foule de listes de vérification et de contrôles intégrés implique que les représentants du service clientèle ne peuvent plus soumettre de cas sans la documentation requise. En outre, les outils de classification de documents identifient de manière positive les différents types de documents, en atténuant le risque d'erreurs résultant d'une activité intense et en augmentant les taux de conformité avec les réglementations. Les commissaires aux comptes ne sont pas tenus d'évaluer une piste de traitement manuelle, puisque les informations sont stockées dans un référentiel unique, ce qui accélère les vérifications d'information.

Éliminer le chaos lié aux flux documentaires

Les solutions adéquates de flux documentaires automatisés éliminent le chaos des sources d'informations omni-canaux. Le résultat : les opérations en aval deviennent un moyen efficace permettant d'améliorer le service clientèle, de réduire les frais et de gérer étroitement les données sensibles. ■

Pour en savoir plus sur la façon dont vous pouvez obtenir des flux documentaires efficaces au sein de votre organisation bancaire, visitez www.lexmark.com.

InfoTrends : Étude relative à l'automatisation des processus bancaires, Novembre 2012.

À PROPOS DE LEXMARK

Lexmark International, Inc. (NYSE : LXX) est le seul à se focaliser sur la connexion des informations numériques et imprimées non structurées dans les entreprises avec les processus, applications et utilisateurs qui en ont le plus besoin.