

Étude de cas : Services financiers canadiens

Une coopérative d'épargne et de crédit provinciale automatise sa procédure de demande de prêt pour rehausser l'expérience de son personnel et de sa clientèle.

À propos du client

Notre client est une coopérative d'épargne et de crédit provinciale au service de ses membres et de sa communauté depuis plus de 80 ans. L'entreprise est dévouée à accélérer l'innovation de l'intérieur et à évoluer vers une nouvelle génération de services en ligne répondant au besoin de ses clients.

Défis

- Réception d'entre 1 000 à 3 500 demandes de prêt chaque semaine nécessitant un traitement papier et manuel
- Jusqu'à 100 employés de différentes succursales impliqués dans les procédures de soumission, d'examen et d'approbation d'une seule demande
- Flux de travaux pouvant prendre des heures, même des jours, et ralentissant l'émission des prêts

Pendant des années, la coopérative d'épargne et de crédit traitait les demandes de prêt de ses membres au moyen de procédures papier manuelles. Au fil de sa croissance, le volume de demandes s'est accru, tout comme la complexité des flux de travaux. L'approbation d'un prêt, exigeant de nombreuses étapes et les efforts de jusqu'à 100 employés, demandait de remplir, de numériser ou de télécopier, de transmettre par courriel et de stocker sur site de grandes quantités de formulaires papier.

En plus des pertes de temps imposées à l'équipe, le suivi de la progression des demandes devenait extrêmement complexe, puisque les documents étaient dispersés chez de nombreux employés.

Comme elle s'est engagée à offrir davantage de services numériques à sa clientèle, la coopérative d'épargne et de crédit devait trouver une solution qui rationaliserait et centraliserait la procédure à plusieurs étapes.

Solutions

- Utilisation de Laserfiche pour la saisie numérique et les flux de travaux électroniques
- Acheminement automatique aux contributeurs essentiels
- Intégration de systèmes financiers administratifs

Étant donné que l'organisation utilisait déjà Laserfiche pour sa gestion de documents, il était naturel d'intégrer la plateforme d'automatisation des procédures. Après avoir discuté longuement avec le client aux fins de découverte, un architecte de solutions de Ricoh a pu définir l'entièreté de la procédure à plusieurs étapes de l'organisation. Toutes les exigences ont été prises en compte et intégrées au système, de la prise en charge à l'examen et à l'approbation.

Au fil du temps, l'organisation a grandi et a intégré davantage de systèmes bancaires numériques. Laserfiche a facilement été connecté aux systèmes administratifs et a rehaussé encore davantage l'efficacité des tâches internes, ce qui, ultimement, a été un important avantage pour l'expérience client.

Résultats

- Les prêts approuvés ont doublé et ils sont émis plus rapidement que jamais
- Les données et les documents sont numérisés et stockés dans un répertoire centralisé qui facilite leur accès et rehausse la conformité
- Les procédures papier liées aux prêts ont été réduites ou entièrement éliminées
- L'expérience du personnel et de la clientèle a été grandement améliorée

Conscientes du succès de la rationalisation de la procédure de demande de prêt, d'autres équipes ont souhaité obtenir aussi la solution Laserfiche; plusieurs avaient même déjà trouvé comment automatiser et numériser leurs propres procédures.

L'adoption des flux de travaux électroniques a permis à l'équipe d'accéder à la documentation des demandes en seulement quelques clics, éliminant ainsi le temps passé à faire des appels, à envoyer des courriels ou même à se rendre au bureau d'un collègue pour obtenir des documents ou encore à les chercher dans un dossier. Désormais, l'équipe n'a qu'à faire une simple recherche pour accéder à l'information d'un client, à l'état de sa demande et même aux dates de renouvellement. Ainsi, les clients peuvent se rendre dans n'importe quelle succursale où les documents liés aux prêts sont accessibles, de manière électronique, par tous les représentants.

Puisque le système entre automatiquement la majorité des renseignements du demandeur, les erreurs liées aux entrées manuelles, dont la correction exige du temps, des efforts et un suivi de la part du client, sont moins fréquentes. Bien que certains documents papier doivent toujours être archivés et sauvegardés, le flux de travaux bancaires numérique aide l'organisation à respecter les exigences du monde numérique moderne en matière de conformité et de sécurité.

L'adoption de procédures numériques à l'interne a permis à la coopérative d'épargne et de crédit d'offrir une meilleure expérience à son personnel, mais aussi de simplifier et d'harmoniser celle de ses membres et de ses clients.

Découvrez-en davantage au sujet de la solution [Laserfiche](#) et des avantages que la gestion du contenu d'entreprise peut apporter à votre organisation.