

Étude de cas : Salmon Arm Savings and Credit Union (SASCU)

Transformer les procédures bancaires pour créer une meilleure expérience pour la clientèle et le personnel



À propos du client

Salmon Arm Savings and Credit Union (SASCU) est au service des habitants de la région du Shuswap en Colombie-Britannique depuis plus de 75 ans. Organisme financier progressiste et centré sur la communauté, SASCU fournit des produits et des services financiers de qualité pour toutes les phases de la vie de ses membres. Ses 150 employés répartis dans quatre secteurs d'activités (services bancaires, services bancaires commerciaux, assurance SASCU et assurance patrimoine) travaillent pour plus de 19 000 membres et gèrent plus de 800 millions de dollars d'actifs.

Défis

- Les processus complexes empêchaient le personnel de rendre l'expérience des membres optimale;
- Le processus de renouvellement hypothécaire était long et peu pratique;
- Le temps et l'énergie étaient gaspillés par le remplissage de formulaires;
- L'expérience n'était pas uniforme dans toutes les succursales.

« Nous souhaitons investir dans une plateforme pouvant être appliquée à une gamme de processus afin d'activer notre stratégie numérique. La technologie de Ricoh était pour nous la réponse. Toutes les idées d'améliorations du processus que nous avons peuvent normalement être conçues par cette plateforme. »

— Tom O'Connor, vice-président des TI, SASCU

Comme de nombreuses petites et moyennes entreprises, SASCU devait effectuer des processus de plus en plus longs et complexes tout en étant au service de ses membres.

Tom O'Connor, vice-président des TI, SASCU, explique : « Nos employés nous ont indiqué que ces processus les empêchaient d'effectuer un travail de qualité pour nos membres. Nous voulions donc que la priorité de notre plan stratégique soit l'amélioration des processus et des activités dont nos membres bénéficieraient directement. »

L'équipe de la direction a d'abord identifié les différents processus pouvant être améliorés par une transformation numérique : les demandes de transfert de fonds sortants, de renouvellement hypothécaire et d'opposition au paiement.

Tom O'Connor précise : « Ces trois processus étaient liés à notre stratégie d'amélioration continue et centrée sur la communauté, mais le processus de renouvellement hypothécaire était le plus long et le plus lourd des trois et celui qui profiterait le plus de la numérisation. »

Pour les membres du SASCU, un renouvellement hypothécaire typique devait nécessiter des rendez-vous d'une heure ou deux à une succursale locale. Le processus devenait encore plus compliqué si un partenaire était nommé sur l'hypothèque et devait également être présent, ou si l'un des deux demandeurs était en voyage. Les conseillers du SASCU avaient entendu des membres dire que le processus n'était pas pratique et qu'il prenait trop de temps.

Les conseillers étaient également frustrés par la situation. Les formulaires étaient remplis d'avance avant un rendez-vous, mais si on apportait des changements, il fallait tout recommencer et prévoir un autre rendez-vous — ce qui gaspillait du temps et des efforts. Le manque d'uniformité des processus au sein des succursales signifiait que les membres vivaient une expérience différente dépendamment de la succursale qu'ils choisissaient, ce qui entraînait des problèmes de conformité et de prestation.

Solutions

- Numérisation de multiples processus bancaires grâce à la mise en œuvre de la plateforme de services de gestion de contenu d'entreprise et de flux de travaux de Ricoh;
- Numérisation du processus de renouvellement hypothécaire, y compris les signatures électroniques et l'authentification à deux facteurs;
- Numérisation des processus de transferts des fonds sortants, des oppositions au paiement et des demandes du personnel.

SASCU a approché plusieurs fournisseurs en leur demandant une solution qui améliorerait leur processus de renouvellement hypothécaire ainsi que d'autres processus. Il a finalement choisi Ricoh pour sa technologie puissante et flexible ainsi que pour son histoire en tant que partenaire apprécié de SASCU. L'équipe de la direction et le conseil d'administration de SASCU ont été impressionnés par le fait que la solution de services de gestion de contenu d'entreprise et de flux de travaux de Ricoh pouvait être appliquée à de multiples processus et qu'à terme, elle pourrait être appréhendée et gérée par l'équipe des TI de SASCU.

Tom O'Connor explique : « Nous ne voulions pas acheter une plateforme pour ne régler qu'un seul problème. Nous étions à la recherche d'un investissement à long terme, pour pouvoir nous familiariser avec la plateforme et la comprendre au fil du temps. »

Ricoh a commencé par créer les formulaires et les flux de travaux nécessaires à la numérisation du processus de transfert de fonds sortants de SASCU. Cette tâche relativement simple a permis à Ricoh de très bien comprendre la culture et les valeurs de l'équipe de SASCU, et d'appliquer cette connaissance aux améliorations futures du processus.

En utilisant cette tâche comme point de départ, Ricoh a ensuite travaillé avec SASCU sur la numérisation plus complexe du processus de renouvellement hypothécaire. Ce processus étant centré sur les membres, sa numérisation était très importante dans le plan stratégique de SASCU. Ricoh a aidé SASCU à créer un processus de renouvellement hypothécaire numérisé avec une capacité de signature électronique à distance et avec une authentification à deux facteurs — une transformation numérique qui a valu à SASCU un prix d'industrie pour son innovation.

Tom O'Connor explique : « Notre processus peut maintenant être complètement effectué à distance, au téléphone ou par signature électronique. Nous avons la bonne documentation, ce qui est excellent pour la conformité, et les membres profitent d'un processus facile et rapide. La situation est gagnante pour tous ». SASCU a également amélioré ses processus d'opposition au paiement et de demande de personnel avec la technologie de Ricoh, et a des idées pour de futures améliorations de processus.

Résultats

- 30 minutes de moins requises lors des renouvellements;
- Rétroaction positive de la part des membres et du personnel;
- Gagnant du prix de transformation numérique Amplifi;
- Technologie flexible qui sera utilisée dans d'autres services dans le cadre de plans stratégiques futurs.

« Notre processus peut maintenant être complètement effectué à distance, au téléphone ou par signature électronique. Nous avons la bonne documentation, ce qui est excellent pour la conformité, et les membres profitent d'un processus facile et rapide. La situation est gagnante pour tous. »

— Tom O'Connor, vice-président des TI, SASCU

Les membres et le personnel du SASCU ont désormais des processus numériques beaucoup plus rapides. Les membres passent moins de temps en rendez-vous avec les conseillers, et ces derniers passent moins de temps à remplir les formulaires à l'avance et à recommencer les documents.

Le processus de renouvellement hypothécaire en particulier a fait gagner du temps et économiser de l'argent à SASCU. Désormais, chaque renouvellement prend en moyenne 30 minutes de moins à être effectué, ce qui fait gagner des centaines d'heures au personnel et économiser des milliers de dollars à la coopérative de crédit chaque année. La numérisation a non seulement facilité les renouvellements des individus, mais elle a également rendu le processus plus uniforme au sein de toutes les succursales.

Tom O'Connor indique : « Nous avons des commentaires de nos membres qui nous disent que c'est un très gros soulagement pour eux que de pouvoir renouveler leur hypothèque électroniquement lorsqu'ils sont en voyage. De plus, le système continue d'offrir des rendez-vous en personne pour les membres qui préfèrent avoir une touche personnelle. Ils ont le choix. »

La transformation numérique de la demande de renouvellement hypothécaire de SASCU a eu tellement de succès qu'elle a gagné le prix de transformation numérique Amplifi présenté par la coopérative de crédit centrale 1. SASCU a été reconnu pour sa mise en œuvre d'un flux de travaux novateur et optimisé qui fait progresser l'entreprise.

Tom O'Connor explique : « Nous souhaitons investir dans une plateforme pouvant être appliquée à une gamme de processus afin d'activer notre stratégie numérique. La technologie de Ricoh était pour nous la réponse. Toutes les idées d'améliorations du processus que nous avons peuvent normalement être conçues par cette plateforme. »

Le personnel et les services en dehors de l'hypothèque ont également hâte d'améliorer leurs propres processus. Tom O'Connor ajoute : « Grâce à la nature de la technologie de Ricoh, nous n'avons pas besoin de montrer cette plateforme pour convaincre les différents services qu'il existe une meilleure façon de faire ce qu'ils font. Des personnes viennent nous voir pour que nous améliorions leurs processus. Cela renforce notre intérêt et notre motivation à continuer d'utiliser cette technologie pour améliorer nos affaires, et cela augmente la complexité et les intégrations que nous abordons dans notre prochain plan stratégique. »

Apprenez-en davantage à propos des [solutions de gestion de contenu infonuagique de Ricoh](#) ou [communiquez avec nous](#).