
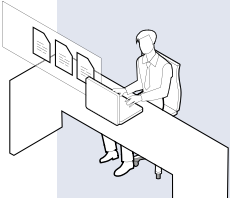


UNE BANQUE SUISSE RÉORGANISE SES SERVICES

grâce à l'automatisation front-to-back

Défi	Solution	Avantages
 Organisation plus efficace des processus	 Prise en charge intégrale de la gestion documentaire	20 millions de documents traités par an

Guidé par la nécessité de numériser les processus opérationnels, de réduire les coûts et d'accélérer les services à la clientèle dans le secteur bancaire, un important établissement financier international a choisi Swiss Post Solutions (SPS) comme partenaire pour sa gestion documentaire. Les solutions de SPS permettent à la banque d'automatiser son back office, de traiter efficacement 20 millions de documents par an et de réaliser des économies considérables.

Du scan a posteriori au scan immédiat

Dans le secteur financier suisse fortement réglementé, les processus de travail, tels que les paiements, la prise en charge de nouveaux clients et les demandes de crédits ou de cartes de crédit, exigent de nombreux contrôles, comme la comparaison de signatures ou les examens de solvabilité. Dans le passé, les banques scannaient et archivaient la documentation correspondante à la fin de chaque processus. Toutefois, les collaborateurs n'étaient pas en mesure de traiter les demandes des clients rapidement. Désormais, la solution de SPS modifie entièrement ces processus de travail. Tous les documents sont scannés dès leur réception et sont ainsi disponibles au format électronique dans toute l'entreprise. Les documents physiques sont remplacés par des informations numériques, ce qui permet à la banque de réduire ses délais de traitement de façon significative.

Les économies procurent un avantage concurrentiel

La numérisation automatique dès la réception des documents

et l'automatisation des processus de back office permettent à la banque de réaliser des économies considérables. Celle-ci bénéficie d'économies d'échelle et d'une flexibilité opérationnelle accrue, car des coûts fixes sont remplacés par des coûts variables. Les décomptes en fonction du besoin effectif engendrent une transparence totale en matière de coûts et en simplifient la gestion pour chaque service clientèle de la banque. Les économies ainsi réalisées renforcent la position concurrentielle de la banque sur un marché financier compétitif.

La numérisation de masse au service des processus

La taille de la banque et la complexité de ses services ont exigé l'une des solutions d'externalisation de gestion documentaire parmi les plus vastes réalisées par SPS en Suisse. Jusqu'à 20 millions de documents par an sont traités avec des service level agreements (SLA) garantis. La solution lit correctement les données de différents documents, nécessaires par exemple aux ouvertures de comptes,



Avec l'aide de SPS, nous avons pu numériser nos activités très rapidement. Grâce à la saisie et à la numérisation de l'ensemble des documents reçus et de la correspondance – jusqu'à 20 millions de pièces par an –, nous allons accroître considérablement l'efficacité de nos processus et la qualité de nos prestations pour nos clients.



– Responsable des services techniques d'un important établissement financier suisse

aux souscriptions d'hypothèques ou encore aux demandes de cartes de crédit, et les enregistre automatiquement dans les systèmes informatiques de la banque en vue de la suite de leur traitement. Outre la correspondance des clients, le service comprend également le traitement de l'ensemble du trafic des paiements lié à des justificatifs. La numérisation de documents accélère sensiblement les processus internes. Les demandes sont traitées plus rapidement et avec des taux d'erreurs réduits. Dans toute la Suisse, les clients de la banque bénéficient d'un service clientèle rapide et compétent.

La facilité d'accès aux documents améliore les prestations bancaires et les processus

L'efficacité des collaborateurs de la banque augmente considérablement car ils peuvent accéder à des données à jour depuis n'importe quel endroit et à tout moment. Lorsque les clients appellent, les conseillers peuvent consulter le statut actuel des demandes et les en informer ou prendre les actions nécessaires. De plus, les documents physiques ne doivent plus circuler entre différents départements, ce qui permet un gain de temps supplémentaire. La solution de SPS améliore également le système de rapports de la banque. Enfin, la facilité d'accès permet à la banque de mieux suivre le parcours des

documents numériques au sein de l'entreprise et de mieux surveiller ses processus clés et ses prestations.

La conformité renforce la confiance

La confiance est déterminante pour les banques suisses. La solution de SPS garantit une sécurité maximale et le respect absolu des strictes exigences du secteur bancaire, du gouvernement suisse et de la législation en matière de protection des données. Par exemple, toutes les données traitées par SPS, y compris de grandes quantités d'informations bancaires personnelles et sensibles, restent sur le territoire suisse. La banque continue toutefois à traiter les cas exceptionnels, tels que la correspondance privée, confidentielle ou juridique, de façon personnelle.

Pourquoi Swiss Post Solutions?

La banque recherchait un partenaire fiable pour une collaboration à long terme, en vue d'accompagner son processus de numérisation pendant plusieurs années. L'entreprise a choisi SPS parmi d'autres candidats en raison de la taille, de l'étendue et de la complexité du projet ainsi que de l'expérience probante et des succès de SPS en matière de développement de nouvelles technologies d'automatisation.

A propos du client

La banque suisse est un établissement financier international de premier plan disposant de succursales dans plus de 50 pays et comptant quelque 50 000 collaborateurs.



Pour en savoir plus



[SITE WEB](#)

TRAITEMENT DE DOCUMENTS

