

Le dossier client tout électronique

La CRCA de la Somme a lancé un ambitieux projet de dossier client tout électronique. Il vise à supprimer largement l'utilisation des archives papier. Il se fonde sur les techniques de GED et de lecture automatique de documents.



MAGALI MICHEL
Directeur
marketing et
communication
Itesoftware



ROGER THÉRÊT
Chargé de mission
Crédit agricole
de la Somme

EN AVRIL 1997, LA CAISSE RÉGIONALE du Crédit agricole de la Somme lance son projet «dossier client électronique». Deux années pleines s'ensuivent, de gestation, d'analyse, de développement, de reprise de l'existant, de mise en place de procédures... Elles permettent aujourd'hui de voir aboutir cet ambitieux projet inscrit dans le cadre de l'orientation stratégique du Crédit agricole visant «l'amélioration de la relation client». En effet, ce sont les 260 000 clients du Crédit agricole de la Somme qui seront les premiers bénéficiaires de ces nouvelles technologies.

RÉDUIRE LES TRAITEMENTS DE FLUX ET DE STOCKS PAPIER

En quoi consiste concrètement ce projet ? La CRCA de la Somme traite 40 millions de documents papier par an, dont 26 millions de chèques, 4 millions de bordereaux clients, 3 millions de relevés de comptes ou encore 6 millions de documents divers dont 60 % sont conservés en armoire dans les agences ou au siège et 40 % sont archivés. Dans le cadre du projet, ces documents seront numérisés dès leur arrivée et classés par dossier client dans des «armoires électroniques». Celui-ci regroupera ainsi toutes les informations qui concernent un client donné :

- les opérations : relevés de compte, images chèques, bordereaux d'opérations ;

- les contrats : prêt, épargne ;
- les procédures : réclamations, risques, contentieux, successions ;
- la correspondance : courrier, télécopie, téléphone, messagerie.

Une première expérience de gestion automatique des dossiers «risques et contentieux», ainsi qu'une gestion informatique de l'archivage microfilm des dossiers de prêt et d'épargne, avaient préalablement permis de démontrer qu'un système de GED appliqué au dossier client apportait des avantages significatifs en termes d'organisation et de réactivité.

Très vite s'impose également l'utilisation de la lecture automatique de documents (LAD), technique préférée à celle des codes barres, pour l'indexation des documents. Elle comprend en effet moins de contraintes sur ces derniers, comme le collage manuel des codes et ouvre un potentiel plus large d'identification. De plus, elle permet des contrôles avec des valeurs déjà présentes dans le système d'information.

LA LECTURE AUTOMATIQUE DE DOCUMENTS

Le projet est découpé en trois phases :

- La première consiste à remplacer, un pour un, les fonctionnalités de l'archivage microfilm par la GED, pour privilégier un système unique et évolutif vers la solution cible. Parallèlement, la solution

“ L'objectif est de réduire de 90 % les deux heures de saisie quotidienne. ”

de LAD d'Itesoftware est installée pour indexer automatiquement les documents, une opération limitée pour l'heure aux contrats dépôt-épargne et aux contrats

de prêt. Ce logiciel supprime l'étape fastidieuse de l'indexation manuelle. Il permet une intégration du document dans le «dossier client électronique» dès son arrivée et non plus à la fin du processus de traitement. L'objectif est de réduire de 90 % les deux heures de saisie quotidienne.

■ La seconde phase consistera à enrichir le dossier client électronique au travers du traitement des relevés de comptes, des documents de réclamations clients et d'une liaison intranet.

■ La dernière phase, après le passage de l'an 2000, verra l'élargissement des champs d'actions avec, entre autres, le traitement des chèques, bordereaux clients, documents clients entrants et sortants et l'ensemble des contrats clients.

UN LIEN AVEC LE SYSTÈME D'INFORMATION INTERNE EST ÉTABLI

Au niveau technique, le système GED repose sur une architecture basée sur des postes serveurs et clients. La base de données est indexée sur l'identifiant personne et le numéro de contrat en cohérence avec le système d'information interne et contient les informations nécessaires à la gestion du système. En effet, ce sont les index qui permettent de gérer les documents électroniques, les images microfilms et les documents papier.

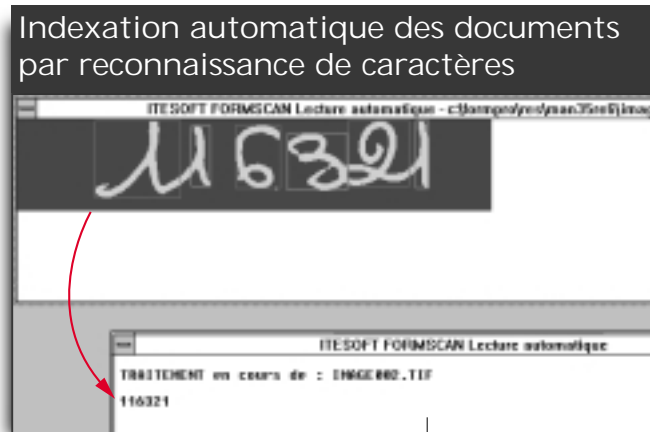
Le poste de consultation est un poste standard intégré, ergonomique et convivial, qui permet à l'utilisateur d'accéder aux quatre fonctions de consultation par le biais d'un écran découpé en quatre fenêtres avec les rubriques suivantes : recherche de dossiers, consultation des index dossiers, consultation des documents, réception de documents.

La réaction des utilisateurs quant à ce projet est très positive ; ceci est notamment dû au fait qu'ils ont été impliqués très tôt dans la démarche, la volonté de la CRCA étant avant tout de rechercher une solution consensuelle s'appuyant sur les avis et besoins des utilisateurs et des techniciens.

LES RETOMBÉES ATTENDUES

Pour autant, il est difficile de calculer la rentabilité réelle de ce projet et d'en apprécier le retour sur investissement. En matière de productivité non seule-

ment les équipements existants étaient à remplacer, mais les performances de la chaîne d'acquisition permettront un traitement plus fluide des flux. Elle induira



La lecture automatique de documents identifie l'écriture manuscrite.

une baisse de consommation de papier (budget annuel de consommation de papier et de photocopies de 7 millions de francs), une diminution du stockage de documents mais aussi la suppression des microfilms pour les relevés de comptes (300 000 francs par an). La sécurité est renforcée par un meilleur suivi des délais et des échéances, une gestion des preuves organisée à trois niveaux de stockage et des purges automatisées et contrôlées. Enfin et surtout, sur le plan commercial, la nouvelle organisation permet aux équipes d'accroître leur réactivité en accédant immédiatement à tous les documents clients depuis leur poste de travail. ■

Coût de l'investissement



L'investissement de départ est de 3,7 millions de francs (logiciels, prestations, matériels) comprenant :

- la reprise de l'existant ;
- 25 postes avec fonction GED Image ;
- un prototype de développement ;
- les logiciels et prestations pour l'indexation et la lecture automatique de documents à hauteur de 270 000 francs.

Le coût de la maintenance est équivalent à celui des équipements et logiciels remplacés, soit 306 000 francs par an.