



RISQUE CLIENT / RECOUVREMENT

POUEY INTERNATIONAL DÉMATÉRIALISE TOUS SES DOSSIERS GRÂCE À AZUR TECHNOLOGY

COMMUNIQUÉ DE POUEY INTERNATIONAL

Le Groupe bordelais Pouey International, spécialiste du risque client depuis 1884, vient de mettre en œuvre avec Azur Technology, éditeur et intégrateur de solutions de dématérialisation des documents et d'automatisation des processus métiers, une application de dématérialisation globale. Cette application est destinée à améliorer la productivité de son activité recouvrement de créances et fluidifier la circulation des documents tant en interne, qu'avec son réseau d'intervenants tiers : huissiers, avocats, mandataires ...

Interfacée avec le logiciel de gestion métier de Pouey International (créé en interne), cette application intègre Xpert.Capture pour la numérisation des courriers entrants, soit entre 200 et 600 courriers traités quotidiennement, et Xpert.ECM pour l'archivage et la consultation des différents documents à travers un dossier unique. Ainsi, ce sont plus de 35 000 dossiers, comprenant jusqu'à 40 pièces et jusqu'à 300 pages chacun qui sont consultables à tout moment d'un simple clic via un navigateur Web. L'application s'enrichit par ailleurs de 2 000 à 3 000 nouveaux dossiers et plus de 10 000 documents chaque mois.

Utilisée par les 60 personnes en charge de l'activité recouvrement de créances, y compris le service juridique et le service international, ce projet baptisé IRIS a notamment permis d'améliorer l'efficacité de traitement des dossiers de recouvrement avec un gain de 4 à 5 jours, de diminuer les coûts postaux de 25%, de supprimer intégralement l'impression des photocopies et de remplacer plusieurs dizaines de milliers de dossiers papier stockés sur des rayonnages.

Une des trois activités du Groupe Pouey International, avec le renseignement commercial et la garantie de paiement, l'activité recouvrement de créances occupe 60 personnes : une quarantaine de technicien(nes) de clientèles gérant chacun(e) 800 dossiers de recouvrement en moyenne, le service juridique et le service international. Auxquels il faut rajouter un réseau d'intervenants tiers : mandataires, avocats, huissiers ... selon le stade de la procédure de recouvrement : à l'amiable ou judiciaire.

Cette activité de recouvrement de créances génère une quantité de documents considérable, très exigeant en espace lorsque classés sous forme physique. En 2008, Pouey International décide de se doter d'une solution globale de dématérialisation intégrant la GED (Gestion Electronique des Documents) et la numérisation des courriers entrants.

L'objectif était de supprimer définitivement l'ensemble des documents papiers et ainsi, de mieux partager l'information entre les différents intervenants de l'activité recouvrement de créances et d'améliorer l'efficacité de traitement des dossiers confiés à Pouey International. La solution de dématérialisation devait également permettre de remplacer une solution d'archivage qui n'était plus maintenue.

« Nous souhaitons augmenter notre efficacité et notre réactivité, en supprimant la circulation du papier et en donnant accès à nos techniciens, à tout moment, à l'ensemble des pièces d'un dossier, et ceci sans quitter son application métier. Mais également gagner de la place et pouvoir ainsi réaménager nos locaux » indique Pascal Marchesseau, Directeur de l'activité Recouvrement de Pouey International.

Après un appel d'offre auprès de 4 sociétés, Pouey International fait le choix d'Azur Technology fin 2008, notamment pour son expertise dans la mise en œuvre d'applications de GED et ses nombreuses références opérationnelles.

« Nous avons choisi Azur Technology pour leur capacité à intégrer une application de GED dans notre logiciel métier sous iSeries » indique Agnès Dufort, Chef de Projet GED au sein du Service Informatique de Pouey International.

Une intégration naturelle de la GED avec le logiciel métier

Démarrés début 2009, l'ensemble des développements et le déploiement se sont effectués progressivement conjointement avec les équipes d'intégration d'Azur Technology et le service informatique de Pouey International pour interfacier la GED avec les logiciels métier (sous Iseries, Serveur Web, Lotus Notes). La reprise des 25 000 dossiers en cours a nécessité trois mois de travail, et aucune difficulté ou perte de documents n'a été à déplorer.

Opérationnel depuis avril 2010, le projet IRIS couvre les fonctionnalités suivantes :

- ▶ La numérisation des courriers entrants par vidéocodage avec Xpert.Capture. Le service courrier qui reçoit chaque jour entre 200 et 600 courriers, comprenant souvent plusieurs documents différents, a été équipé de 3 postes de travail composés de scanner Kodak et d'écrans haute résolution au format A3. Chaque courrier est numérisé et se voit attribuer via le logiciel métier de Pouey International, un numéro unique associé à chaque affaire.
- ▶ Une fois ce travail réalisé, un flux XML est automatiquement généré et « dispatché » vers les technicien(nes) concerné(e)s pour leur permettre de traiter les nouvelles pièces reçues. Les documents sont parallèlement injectés dans la solution de GED Xpert.ECM où ils sont automatiquement archivés et ordonnés selon un plan de classement unique et homogène à tous les dossiers. Le plan de classement est structuré en 6 niveaux : client, débiteur, mandataire, avocat, huissier et autre tiers.
- ▶ Les courriers sortants, générés par un applicatif métier et les échanges (mail ou fax) sous Lotus Notes, sont également injectés dans la GED.
- ▶ A tout moment, chaque personne habilitée a la possibilité d'accéder via la GED à tous les documents relatifs à une affaire en cours.

« Nous sommes très heureux du résultat. Le projet s'est bien passé et a répondu parfaitement à nos exigences tant techniques que fonctionnelles. Nous avons particulièrement apprécié l'expertise d'Azur Technology et sa capacité à nous accompagner tout le long du projet » précise Pascal Marchesseau.

Une des clés du succès a d'ailleurs été l'implication de Pascal Marchesseau qui a joué le rôle de chef de projet utilisateur et assuré, avec Agnès Dufort, l'accompagnement du changement et la formation des utilisateurs, en association avec le service informatique.

« Il faut également souligner la qualité du service d'assistance d'Azur Technology qui a été constamment à l'écoute tant pendant la phase de développement que celle de déploiement et nous a toujours apporté les réponses techniques dont nous avons besoin » précise de son côté Agnès Dufort.

Augmenter la productivité et fluidifier l'échange d'information

Même si le retour sur investissement financier est encore difficile à mesurer, l'application a d'ores et déjà concrètement permis :

- ▶ Une économie de papier par la suppression des dossiers papiers et des photocopies,
- ▶ Une économie des coûts postaux, rendue possible par le cercle vertueux de la dématérialisation et estimé pour l'heure à près de 25%.
- ▶ Une amélioration des temps de traitement de chaque dossier, estimée à 4 à 5 jours, et donc la capacité pour chaque technicien(ne) de gérer plus de dossiers.
- ▶ Une fluidification des échanges en interne les dossiers dématérialisés sont directement accessibles à toutes les personnes concernées quand les dossiers papiers devaient être transférés d'un service à l'autre.
- ▶ Une meilleure efficacité et un meilleur service client.
- ▶ Un gain de place, puisque les armoires destinées au rangement des dossiers disparaissent

progressivement.

Plusieurs évolutions sont d'ores et déjà prévues et seront intégrées progressivement dans la GED : intégration dans les dossiers dématérialisés des compte-rendu des mandataires pour les processus de conciliation à l'amiable, des mails entrant et sortant, archivage automatique dès qu'un dossier est officiellement clôturé ... En attendant l'ouverture prochain d'un portail débiteur, qui s'appuiera sur l'infrastructure de GED Azur Technology et qui permettra notamment à l'ensemble des tiers, mais aussi aux clients de déposer eux-mêmes les documents demandés et d'avoir accès en ligne à l'état de leur procédure de recouvrement de créance.

VENDREDI 3 SEPTEMBRE 2010

Source :

<http://www.daf.info>

Document réservé à l'usage exclusif du lecteur. Reproduction même partielle de tout ou partie de cet article strictement interdite, sauf accord préalable écrit de l'éditeur. Copyright Philippe Nieuwbourg - www.nieuwbourg.com