

## **Oney Banque Accord renouvelle sa confiance à Xerox Global Services pour optimiser la gestion de ses courriers clients.**

*La numérisation et l'archivage de ses courriers clients a d'ores et déjà permis à Oney Banque Accord de diminuer le délai de traitement de ses correspondances et d'améliorer ainsi la satisfaction de sa clientèle.*

**Paris, le 28 juin 2010** – Pour les entreprises du secteur financier, qui souhaitent fidéliser et séduire leurs clients nouveaux et existants, la gestion des courriers clients constitue une problématique majeure. Qu'il s'agisse de formulaires d'ouverture ou de fermeture de comptes ou encore de courriers entrants, elles gèrent en effet un grand nombre de documents qu'il leur faut traiter très rapidement si elles souhaitent rester productives et continuer de satisfaire leurs clients.

### **La problématique de Oney Banque Accord**

Filiale du Groupe Auchan, Oney Banque Accord est spécialisée dans la monétique, la gestion des cartes de paiement, le crédit à la consommation et la connaissance client. Proposant une offre complète de produits et de services financiers, elle gère notamment l'ensemble des cartes privatives et/ou bancaires pour les enseignes Auchan, Leroy Merlin et Boulanger (prêt personnel, produits d'assurance, épargne et carte bancaire) et a 6,4 millions de clients en Europe dont 3 millions en France. Implantée dans 11 pays (France, Espagne, Portugal, Italie, Russie, Pologne, Hongrie, Roumanie, Chine, Ukraine et Irlande), Oney Banque Accord compte plus de 1 800 collaborateurs.

Dans le cadre de sa forte croissance en France, Oney Banque Accord souhaitait améliorer le processus manuel de traitement du courrier émanant de sa clientèle, soit plus de 4 000 plis pour un total de 10 à 20 000 documents par jour. Rationaliser le processus était une condition nécessaire pour l'amélioration de la satisfaction clients.

Afin d'optimiser le traitement des courriers et d'améliorer la qualité de travail des conseillers en leur permettant de se recentrer sur le cœur de métier, la banque a donc décidé de fluidifier la distribution et le traitement des correspondances entrantes (courriers, dossiers, télécopie, emails) en dématérialisant les documents.

Dès octobre 2005, Oney Banque Accord a donc choisi de faire appel à Xerox Global Services (XGS) dans le cadre d'une convention de prestations d'une durée de 3 ans et demi. Aujourd'hui, particulièrement satisfaite des services d'XGS, la banque vient de renouveler ce contrat pour 5 ans.

### **La solution mise en place par Xerox Global Services (XGS)**

Dans un premier temps, XGS a pris en charge la réception et l'ouverture en un point unique de l'ensemble des correspondances. Ces dernières sont ensuite numérisées, identifiées et vidéocodées, notamment à l'aide d'une plate-forme de RAD (Reconnaissance Automatique de Documents) et de LAD (Lecture Automatique de Documents) permettant la catégorisation automatique des documents.

Un fichier de données pouvant être intégré dans le système d'information du client, ainsi qu'un fichier image des supports papier ont également été constitués, simplifiant l'archivage et permettant la restitution électronique des documents.

Une fois ces données capturées (type de document, identification et coordonnées du client, conditions des prêts, montant des virements demandés, ...), XGS se charge d'identifier le client émetteur, de qualifier l'objet de la correspondance, puis de transférer les fichiers et de router la correspondance vers le service concerné.

XGS gère également l'édition des propositions de contrats réalisées par les conseillers pour leurs clients. Un code barre y est intégré afin de sécuriser la mise sous pli et d'encoder les données clients, facilitant ainsi la lecture en retour courrier.

### **Des bénéfices substantiels**

La suppression des manipulations de papier et des flux physiques ayant permis aux conseillers de gagner en efficacité commerciale, l'impact de cette solution sur la productivité est conséquent.

Le courrier, désormais précisément qualifié, nécessite des délais de traitement raccourcis au bénéfice du client. Le délai moyen est en effet passé de 5 à 2 jours. Les courriers mal qualifiés étant instantanément transférés, les erreurs de routage ont diminué significativement, les priorités de traitement sont mieux gérées et les délais de réponse davantage maîtrisés. Le suivi et la traçabilité des courriers, en particulier des recommandés, offre par ailleurs une meilleure visibilité de l'activité aux chefs de services, facilitant la gestion de la productivité.

Automatisé et uniformisé, le traitement des propositions de contrats et des coupons d'ordre de virements a également été optimisé.

La banque a par ailleurs constaté une nette amélioration de la qualité de traitement des documents, perçue non seulement par les conseillers, mais également par les clients. Un historique des correspondances, accessible en un seul clic, a été mis en place, permettant aux conseillers de disposer d'un dossier client complet réunissant l'ensemble des correspondances reçues. Les clients bénéficient ainsi d'un accueil personnalisé, leurs demandes et réclamations étant traitées avec rapidité et efficacité, ce qui accroît considérablement leur niveau de satisfaction.

### **A propos de Xerox Europe :**

Xerox Europe, filiale européenne de Xerox Corporation, commercialise une gamme complète de produits, solutions et services, ainsi que les consommables, matériels et logiciels associés. Ces offres s'articulent autour de trois axes : l'impression bureautique petits et grands volumes, l'impression de production et les environnements arts graphiques, et les services incluant le conseil, la conception et la gestion de systèmes documentaires jusqu'aux solutions d'externalisation complètes. A la suite de l'acquisition d'ACS en février 2010, Xerox propose également une offre étendue de services d'externalisation des processus métier et de services informatiques, dont le traitement des données, la gestion des ressources humaines, le support financier, les services de gestion de la relation client, que ce soit pour les entreprises ou les institutions gouvernementales. Les 130 000 collaborateurs de Xerox veillent à satisfaire leurs clients dans plus de 160 pays à travers le monde.

Xerox Europe possède également des unités assurant la production et la logistique en Irlande, au Royaume-Uni et aux Pays-Bas, ainsi qu'un centre de recherche et de développement (Xerox Research Centre Europe) à Grenoble.

Pour plus d'informations : <http://www.xerox.com> ou <http://www.acs-inc.com>.

### **À propos de Oney Banque Accord**

Le groupe Oney Banque Accord est une filiale du Groupe Auchan spécialisée dans le crédit à la consommation, la monétique, la gestion des cartes de paiement et la connaissance client. Il sert 6,4 millions de clients en Europe et en Asie, dont 3 millions en France. En 2009, les achats payés avec les cartes de la banque s'élevaient à 7.3 milliards d'euros et son encours de crédit représentait 2,5 milliards d'euros. Oney Banque Accord a été créée en 1983 et est aujourd'hui présente dans 11 pays. Elle compte 1800 collaborateurs dans le monde. Ses principaux partenaires en France : Auchan, Leroy Merlin, Boulanger, Pixmania.com, Norauto, Alinéa, GrosBill.com.