



DES COMMERCIAUX BANCAIRES PLUS EFFICACES



CONTEXTE



À la constitution d'un dossier lors de rendez-vous avec le client, le commercial doit numériser des documents. À ce titre, il est systématiquement obligé de s'absenter pour numériser ces documents sur un multifonction souvent occupé et qui ne donne pas satisfaction sur la qualité des images. L'enjeu est d'équiper chaque commercial d'un scanner personnel afin de :

- Améliorer la qualité de la relation client
- Réduire les délais de numérisation
- Optimiser la qualité des numérisations sans alourdir la taille des fichiers

RÉALISATION



- Déploiement de 500 scanners compacts de 40 pages/min dans 200 agences
- Paramétrage pour obtenir le meilleur compromis entre qualité d'image et taille des fichiers



Sans le savoir-faire de Spigraph, nous ne serions jamais parvenus à une solution aussi adaptée à nos besoins. ”

Responsable du projet

BÉNÉFICES



- Optimisation de la qualité des images
- Revalorisation du métier des commerciaux
- Gains de temps
- Rapidité des numérisations
- Simplicité de la solution à l'usage



Afin d'optimiser le temps de ses commerciaux et la qualité de l'accueil des clients, une des plus grandes banques françaises vient d'équiper ses collaborateurs en scanners personnels.

Dans une banque, la numérisation de justificatifs de domiciliation, d'identité, etc. nécessaires à l'instruction des dossiers fait partie du quotidien des responsables de comptes, avant tout des commerciaux. Mal gérée, elle peut empiéter sur le temps qu'ils consacrent à exercer leur métier. Suite à une enquête réalisée auprès des collaborateurs des agences de la région PACA, une des plus grandes banques françaises vient d'élaborer une solution reposant sur des scanners peu encombrants et rapides, mise en œuvre par Spigraph. Objectif ? Doter les commerciaux les plus exposés de scanners. Une initiative lancée courant 2008 qui a aussi permis d'améliorer la qualité des documents numérisés et de revaloriser le métier des commerciaux.

LIMITER LES RISQUES D'ERREUR ET REVALORISER LE TEMPS DES COMMERCIAUX

"L'enquête réalisée auprès de nos agences a révélé que nos collaborateurs souhaitaient un système plus souple et réactif que celui en place, explique le responsable du projet. Chaque agence était équipée d'un seul appareil multifonction qui prenait en charge l'impression, les copies, les fax et la numérisation. Autant dire que l'appareil était très sollicité et pas forcément disponible au moment où le commercial en avait besoin." Quitter son bureau alors qu'on est en entretien avec un client pour aller numériser des documents n'est pas forcément la meilleure façon de mener une négociation commerciale. Si en plus il faut attendre son tour au scanner... sans compter qu'une fois numérisé, le document doit encore être enregistré dans un fichier, indexé par la suite par le serveur de GED de la Caisse. "Les tâches de numérisation n'étaient pas toujours bien vécues par les commerciaux et, faute de temps, elles n'étaient pas toujours

effectuées correctement. Il pouvait arriver que les pièces justificatives numérisées ne soient pas liées au bon dossier."

L'enquête démontre qu'installer un scanner dans le bureau des commerciaux les plus exposés permettrait de résoudre une grande partie des problèmes rencontrés. La banque se fait alors accompagner par Spigraph pour sélectionner le matériel approprié pour 200 agences et mettre en place une solution simple et rapide.

Spigraph dispose d'une large gamme de scanners des marques leaders sur le marché. Les scanners retenus sur les conseils de Spigraph sont rapides, simples d'utilisation et d'un encombrement adapté aux bureaux. Ils ont également été sélectionnés par d'autres caisses du réseau bancaire et finalement homologués à l'échelle nationale pour toutes les agences de la banque.

UNE RÉUSSITE TOTALE DUE EN PARTIE À L'EXPERTISE DE SPIGRAPH

Pendant l'été 2008, la banque procède donc au déploiement de 500 scanners dans les 200 agences, accompagnée par Spigraph qui est intervenu sur l'installation et le paramétrage des numérisations. "Nous étions contraints par le matériel précédent à des numérisations en noir et blanc, poursuit le responsable de projet. Le rendu sur certains documents, tels les cartes d'identité, était réellement perfectible. Avec nos nouvelles installations, nous pouvons désormais numériser en couleur sans pour autant réellement alourdir la taille des fichiers à indexer par notre serveur de GED. Sans le savoir-faire de Spigraph, nous n'y serions jamais parvenus." Spigraph a en effet paramétré les scanners de façon à obtenir le meilleur compromis entre qualité d'image et taille des fichiers, en jouant notamment sur la résolution et la compression des documents.

En parallèle, la rapidité de numérisation des scanners, à portée de main de surcroît, a eu de nombreux impacts sur la qualité du travail et des entretiens des commerciaux. "Aujourd'hui, ils ne font plus attendre leur client pour aller numériser des documents : tout se fait au fil de l'eau alors que le commercial continue à discuter avec son client. Les gains de temps sont importants et l'accueil du client est mieux géré. Sans compter qu'avoir un scanner, donc un objet technologique, à disposition dans son bureau contribue dans une certaine mesure à revaloriser l'image du commercial et de son métier. Au-delà des contingences purement pratiques, cet aspect a sans aucun doute participé à l'acceptation du projet, tous les retours que nous avons eu depuis n'étant que très positifs", conclut le responsable de projet.