



Petercam

Gestion de contenu d'entreprise (ECM)

Numérisation

Indexation

Processus

Lien et intégration

Réduction des coûts

Faible coût de propriété (TCO)

Établie en 1968, ayant plus de 10 000 clients, PETERCAM est une des plus performantes sociétés du Bénélux de services financiers et de Gestion de Fortune.

En 2006, PETERCAM a décidé de faire des économies, d'améliorer sa communication et d'enrichir les outils en ligne offerts aux clients et aux employés. PETERCAM a recherché un nouveau système de gestion de contenu. Le système ECM dépassé et une nouvelle version serait plus coûteuse que rentable. Comme fournisseur du nouveau système, PETERCAM a opté pour Leasefina SND.

L'Architecte domaine ECM chez PETERCAM explique ce choix.

« La société financière est l'exemple type d'une société fortement axée sur les documents. C'est d'autant plus vrai pour PETERCAM, l'une des plus importantes du pays offrant une riche gamme de services et produits financiers aux particuliers comme aux institutionnels. La communication continue avec des clients sensibles engendre une quantité de documentation impressionnante dont les flux mènent à travers l'entreprise. Chaque document envoyé lance un nouveau processus ou poursuit un processus existant. Parlons à présent des solutions de gestion des processus et du contenu de Leasefina SND. Leasefina SND élimine les obstacles entre les employés et l'information nécessaire pour effectuer les tâches et répondre aux questions », conclut notre client.

« Nous étions face à une entreprise professionnelle qui nous a proposé des solutions sur mesure ».

La priorité du projet Leasefina SND est d'apporter aux employés l'information exacte requise à l'instant voulu. À travers l'entreprise, une architecture complète a donc été créée offrant le contenu adapté au sein des applications et processus aux employés.

Traitement efficace de deux millions de documents par mois

Le système de gestion des processus et de contenu de SND scanne le courrier entrant, le classe et l'attribue automatiquement, sans intervention humaine, au service et à la personne adéquate. Les données non structurées (e-mail, documents, feuilles Excel, photos, etc.) sont traitées et acheminées de façon identique. Le client reçoit automatiquement confirmation de la réception et du traitement de l'information envoyée. Parallèlement, une copie de la confirmation est archivée.

« PETERCAM reçoit tous les mois plus de 200 000 documents sensibles. En cas de problème, de nombreux employés se retrouvent les bras croisés », explique le DSI « Pour éviter une telle situation, PETERCAM assure que l'environnement ECM est flexible, évolutif, fiable et capable d'améliorer en permanence les processus. »



« Nous étions face à une organisation professionnelle qui nous a proposé des solutions sur mesure »

Architecte domaine ECM
PETERCAM

Intégration parfaite à L'ERP

PETERCAM a choisi une mise en œuvre par étapes du système de Leasefina SND. Le projet complet comporte la migration de millions de documents numériques, ainsi que la sauvegarde de milliers de documents produits et reçus quotidiennement.

Les archives numériques existantes sont transférées, puis réindexées par composant de l'entreprise, afin de faciliter les recherches et apporter une structure claire. Aujourd'hui, les employés de la division financière de PETERCAM accèdent directement aux documents grâce à l'application ERP. Les employés HRM de PETERCAM utilisent également, depuis peu, les possibilités offertes par l'ECM de SND. Ils ont accès à leurs dossiers personnels en ligne, peuvent les consulter et les muter. À court terme, le personnel sera en mesure de demander son propre dossier. Les documents périmés ou qui ne sont plus valables seront automatiquement supprimés.

Amélioration du service clientèle

L'amélioration de la communication vers les clients explique largement le choix Leasefina SND. Outre la possibilité d'envoyer les e-mails entrants électroniquement, PETERCAM souhaite utiliser ces solutions pour perfectionner le portail en permettant aux clients de consulter notamment, leur relevé de retraite et les conditions correspondantes.

« Grâce aux fonctions complètes de TRUST SND, PETERCAM est encore mieux équipé pour offrir une image complète du client à 360° », poursuit le Responsable D'exploitation

À travers toute l'entreprise

Petercam prévoit que début 2017, tous les employés de PETERCAM se serviront des solutions de Leasefina SND. Malgré les dizaines de processus au sein de PETERCAM, la mise en œuvre se déroule avec souplesse et sans difficulté. Il est remarquable, à ce stade, que l'exploitation reçoive des demandes d'employés découvrant déjà la valeur ajoutée de la suite logicielle de Leasefina SND. Ils aimeraient que le logiciel serve également à d'autres fins au sein de leur division.

« Après la mise en œuvre, les documents numériques sont mieux indexés. Ils peuvent également soutenir les processus et être associés à une série d'applications d'entreprise. PETERCAM améliore ainsi la valeur offerte à ses clients. Naturellement, nous recevons déjà des demandes de l'entreprise d'ajouter des fonctionnalités, ce qui exige parfois plus de travail que prévu. Nous pouvons néanmoins affirmer que nous avons récupéré notre investissement dans un environnement ECM depuis longtemps déjà. Nous sommes ainsi parvenus à une amélioration totale chez PETERCAM », conclut notre interlocuteur.

PETERCAM

Les faits et les chiffres

- Lieu : Bénélux, Genève
- Fusion avec DeGroot en 2016
- Nombre d'utilisateurs : 450
- 13 Bureaux dans 7 Pays
- Produits utilisés : Suite TRUST SND, Verdi, Puccini, Mail Agent,
- Nombre de documents : 2 millions
- Nombre de processus : >50

Les défis

- Amélioration de la communication avec le client
- Remplacement de l'environnement ECM existant par une solution utilisable à travers l'entreprise
- Intégration à ERP et aux autres systèmes de l'entreprise PETERCAM
- Réduction des coûts de gestion et de l'ECM

Les résultats

- Un Traitement plus rapide de la correspondance avec le client, ce qui apporte plus de valeur pour le client et le service clientèle
- Grande flexibilité des solutions Leasefina SND à travers les métiers
- Une intégration parfaite aux applications SAP et aux nombreuses autres applications de L'entreprise PETERCAM, apportant en quelques secondes des informations précises
- Un coût de propriété (TCO) considérablement réduit grâce aux faibles coûts de l'administration et de la mise en œuvre

Leasefina SND

41. Avenue Théophile Gautier
75016 Paris France

Téléphone +33 1 85 78 07 01
Contact direct + 33 6 800 872 23

contact@snd.digital

www.snd.digital