

Étude de Cas



Foundation Home Loans

Foundation Home Loans améliore sa réactivité sans augmenter ses effectifs.

Foundation Home Loans exploite les solutions d'automatisation des processus Kofax, qui lui permettent de garantir au client une réponse deux fois plus rapide, d'économiser plus de 16 heures-personnes par jour et de bénéficier d'une marge de croissance accrue.

Réduction de **50%**
Du Délai de Réponse au Client

16 HEURES DE TRAVAIL ÉCONOMISÉES
Chaque Jour Grâce au Traitement
Automatisé des Documents Entrants

44%
Des Documents Entrants Classés
Sans Intervention Humaine

Work Like Tomorrow.™

KOFAX



À propos de Foundation Home Loans

www.foundationforintermediaries.co.uk

Basée à Bracknell, en Angleterre, la société Foundation Home Loans est un organisme de prêts immobiliers intermédiaires qui offre une gamme compétitive de produits aux particuliers investisseurs, aux entreprises ou aux demandeurs de prêts hypothécaires au logement refusés par les organismes prêteurs standard. Foundation Home Loans rend des décisions avisées en temps réel par le biais de son portail en ligne convivial, ce qui permet aux courtiers en hypothèques de gagner un temps précieux.

Produits utilisés

Kofax TotalAgility®

Kofax Customer Communication Manager™

Spécialisation

Automatisation intelligente, capture/classification/tri des documents, numérisation des communications entrantes et sortantes.

Défi

À la suite de la crise financière qui a ébranlé l'économie mondiale en 2008, les volumes de prêts accordés au Royaume-Uni ont connu une chute vertigineuse. Foundation Home Loans a décelé une occasion de croissance significative lorsque le marché a repris.

George Gee, directeur des recouvrements et du service client chez Foundation Home Loans, explique : « Dans les années qui ont suivi la récession, notre activité était principalement axée sur les services au portefeuille existant de clients titulaires d'un prêt. À l'apparition des signes de relance, nous avons cherché à intégrer de nouveaux services d'émission de prêts sans générer de coûts d'exploitation supplémentaires liés à une augmentation des effectifs. »

« Auparavant, les processus métier de gestion des prêts s'articulaient principalement autour d'opérations manuelles. Chaque jour, nous recevions

« L'un de nos principaux objectifs était de permettre à l'équipe en poste de consacrer plus de temps à valeur ajoutée à nos clients, et c'est exactement ce que Kofax nous a permis de faire. »

Julie Hood, chef de projet informatique senior chez Foundation Home Loans

des communications client sous forme de courriers, de fax et d'e-mails. Or le traitement de ce type de requête implique tout un éventail d'actions : demandes de relevés, modifications de compte et exécutions de paiement, etc. », ajoute-t-il.

Avant que Foundation Home Loans soit en mesure de traiter les communications entrantes, son service client devait trier les requêtes, rechercher le compte concerné dans son système de gestion, puis numériser le document pour l'importer dans son système de gestion documentaire (Document Management System, DMS).

Ensuite, un agent devait passer en revue chaque élément dans le système DMS, déterminer l'action appropriée et transmettre la requête au service pertinent. Le processus était de ce fait chronophage et gourmand en ressources.

Julie Hood, chef de projet informatique senior chez Foundation Home Loans, précise : « Nous avons constaté que le simple ajout d'une lettre ou d'un e-mail client dans nos systèmes demandait près de trois minutes de travail manuel. Sachant que nous recevons chaque jour un minimum de 400 communications entrantes (parmi lesquelles 200 courriers postaux), je vous laisse imaginer l'ampleur de la tâche. »

Au vu des perspectives de croissance de son activité et de l'obsolescence prochaine de son système DMS, la société Foundation Home Loans s'est mise en quête d'une nouvelle approche pour gérer ses communications client entrantes. Elle souhaitait doper son efficacité opérationnelle pour bénéficier d'une marge qui lui permette de développer son activité d'émission de prêts sans embauche supplémentaire.

Solution

Pour atteindre cet objectif, Foundation Home Loans a abandonné les processus de workflow du système DMS existant au profit de Kofax TotalAgility, une plateforme de gestion des processus métier (Business Process Management, BPM) de bout en bout qui inclut des fonctionnalités de capture des documents, d'automatisation robotisée des processus (Robotic Process Automation, RPA), de signature électronique, de gestion des communications client et d'analyse.

« Au départ, nous recherchions un nouveau système DMS intégrant des fonctionnalités BPM, mais nous avons vite constaté que la gestion des processus métier était la clé pour atteindre nos objectifs », se souvient Julie Hood. « Après avoir évalué un certain nombre d'éditeurs classés dans le Magic Quadrant de Gartner, le choix de Kofax nous a paru logique : ils ont parfaitement compris nos attentes et nous ont offert une solution complète capable de gérer notre processus de communication de bout en bout. »

George Gee ajoute : « Et surtout, la solution Kofax était hautement compatible avec le nouveau système DMS M-Files que nous avons sélectionné. Nous avons été très impressionnés par l'efficacité avec laquelle les équipes Kofax et M-Files ont collaboré pour intégrer les deux solutions, et nous avons adopté le nouveau processus de travail bien avant que la fin du support de notre système DMS existant. »

Aujourd'hui, Foundation Home Loans utilise la solution Kofax pour capturer et classer les communications entrantes avant de les envoyer à l'équipe du service client. Dans la salle de courrier, les employés numérisent les courriers et la solution Kofax exploite la fonction de reconnaissance optique des caractères pour extraire le contenu et préremplir les champs, comme les numéros de compte client, de façon que la requête soit allouée à la personne compétente.

« Nous souhaitions travailler selon les préceptes de la méthode agile et l'équipe Kofax s'est concentrée sur notre objectif visant à déployer un produit viable à minima dans les plus brefs délais », poursuit Julie Hood. « C'est ainsi qu'au premier jour de la mise en service, la solution Kofax n'offrait pas de classification automatique des documents. En collaborant étroitement avec l'équipe Kofax, nous avons vite été en mesure de déployer cette fonctionnalité et bien d'autres. Supervisés au départ par l'équipe Kofax, nos développeurs ont ensuite pu travailler en autonomie. »

« Nous répondons désormais aux requêtes entrantes des clients en un jour ouvré seulement, c'est-à-dire deux fois plus vite qu'auparavant. »

George Gee, directeur des recouvrements et du service client chez Foundation Home Loans

Fort de son succès avec Kofax TotalAgility, Foundation Home Loans a depuis adopté Kofax Customer Communication Manager pour la gestion de ses communications sortantes. L'entreprise exploite désormais l'automatisation intelligente pour envoyer des centaines de lettres de bienvenue aux nouveaux clients chaque mois, avec dans chacune un récapitulatif précis des informations liées à leurs comptes et à leurs produits.

« Notre collaboration avec Kofax nous a offert de nombreuses occasions de rationaliser les processus existants », commente George Gee. « Par exemple, nous disposions autrefois de 29 modèles pour un type de lettre sortante. Grâce à l'approche basée sur des règles de notre solution Kofax, nous sommes passés à seulement trois modèles de référence, ce qui facilite sensiblement la tâche de nos employés et nous permet d'apporter des changements plus rapidement. »

Résultats

Foundation Home Loans assure la gestion de ses activités d'émission de prêts en tirant parti de la dématérialisation et de l'automatisation des processus, ce qui lui permet d'améliorer sensiblement l'efficacité de ses opérations. Grâce à la baisse du volume de tâches manuelles, l'organisme peut développer ses activités d'émission de prêts en toute liberté, sans embauche supplémentaire.

Par le passé, l'entreprise devait assigner deux équivalents temps plein du service client à l'ouverture et au tri des lettres. Grâce à la fonction de numérisation des documents et à la technologie OCR incluses dans la solution Kofax, ces tâches sont désormais effectuées dans la salle de courrier, ce qui permet d'économiser près de 16 heures de travail par jour pour les activités liées au service client.

Étude de Cas

« L'un de nos principaux objectifs était de permettre à l'équipe en poste de consacrer plus de temps à valeur ajoutée à nos clients, et c'est exactement ce que Kofax nous a permis de faire », explique Julie Hood.

« Lorsqu'un élément arrive au service client, il est déjà converti au format électronique et classé pour une action immédiate et claire. L'élimination des tâches répétitives au sein de notre équipe est un facteur notable d'amélioration de la satisfaction au travail, laquelle contribue sensiblement à la productivité et à la fidélité des employés. »

L'automatisation intelligente assurée par Kofax TotalAgility permet à Foundation Home Loans de doper sa réactivité. Près de 44 % de l'ensemble des courriers entrants sont désormais liés au compte client adéquat en l'espace d'une heure, sans aucune intervention humaine, alors que ce processus prenait autrefois jusqu'à deux jours ouvrés.

« Nous pouvons désormais facilement nous conformer à notre accord de niveau de service qui stipule un délai de réponse aux communications entrantes de cinq jours », explique George Gee. « Aujourd'hui, un jour ouvré nous suffit généralement pour répondre aux requêtes entrantes des clients. C'est presque deux fois plus rapide qu'avant. La réactivité est d'autant plus importante quand il s'agit de requêtes urgentes, comme des réclamations ou des demandes d'accès en vertu du règlement général sur la protection des données (RGPD).

« En fait, nous avons créé une solution dédiée dans Kofax TotalAgility pour traiter rapidement les demandes d'accès aux données personnelles. Nous avons ainsi pu passer à un équivalent temps plein au lieu de trois, avec à la clé un cycle de traitement d'une semaine, contre quatre auparavant. » S'agissant d'un service gratuit obligatoire, nous sommes particulièrement satisfaits du gain d'efficacité obtenu. »

Désormais, Foundation Home Loans envisage d'étendre les avantages de l'automatisation des processus à son activité florissante d'émission de prêts.

« Nous avons créé une solution dédiée dans Kofax TotalAgility pour traiter rapidement les demandes d'accès aux données personnelles. Nous avons ainsi pu passer à un équivalent temps plein au lieu de trois, avec à la clé un cycle de traitement d'une semaine, contre quatre auparavant. »

George Gee, directeur des recouvrements et du service client chez Foundation Home Loans

« Nous nous intéressons particulièrement aux agents/robots logiciels de Kofax RPA, qui pourraient avoir un impact extrêmement positif sur l'efficacité de nos services d'émission de prêts », conclut Julie Hood. « Nous sommes fiers d'offrir aux courtiers une expérience exceptionnelle. Grâce à l'automatisation intelligente de Kofax, nous continuons d'offrir des services de grande qualité sans augmenter nos effectifs, quand bien même notre activité ne cesse de se développer. »

Pour en savoir plus sur les succès de nos clients internationaux, rendez-vous sur www.kofaxfrance.fr

Work Like Tomorrow.™