

“Du
back-office
au
front-office”

Elargissement
et amélioration
de la capture de
documents
à l'échelle
d'une institution
financière afin de
réduire les coûts
de traitement

Livre blanc

KOFAX 

Du back-office au front-office : Elargissement et amélioration de la capture de documents à l'échelle d'une institution financière afin de réduire les coûts de traitement

Il y a à peine dix ans de cela, la principale préoccupation des grandes institutions financières était de savoir si leurs systèmes seraient prêts pour le changement de millénaire. Les problèmes électroniques en ont été exagérés, de sorte que les banques étaient plus que prêtes pour le passage à l'an 2000. On était loin de soupçonner les turbulences — pour l'essentiel dues au papier — qui se profilaient à l'horizon.

Le boom des investissements dans les années 1990 a entraîné un déluge de nouveaux prêts et hypothèques et donné naissance à un éventail de nouveaux produits bancaires. Le volume de papiers a donc augmenté. Les institutions financières ont élargi leur offre de services pour proposer des comptes de courtage, des plans d'épargne et des lignes de crédit, avec, pour conséquence, une augmentation croissante du nombre de déposants et, de ce fait, une hausse du volume papier.

Plus récemment, l'introduction d'une profusion de nouvelles réglementations en matière de conformité a contraint les compagnies d'assurance à apporter des modifications sans fin à leurs systèmes existants, de sorte que les coûts de maintenance ont explosé – avec une nouvelle augmentation considérable du volume papier.

Deux voies pour la capture de documents

Les banques et autres institutions financières ont répondu à cette avalanche de papier en déployant une série de systèmes de capture de documents au niveau du back-office, généralement dans un bureau central ou une installation délocalisée de traitement des documents. Dans le même temps, les agences locales de ces institutions ont investi dans des solutions de capture de documents, afin de combler leur retard au niveau du traitement des documents papier.

Les avantages de l'automatisation du processus de capture des documents sont nombreux. Les processus métier sont, en effet, plus efficaces dans un environnement constitué de données électroniques : ouverture accélérée des comptes clients, approbation plus rapide des prêts, traitement plus précis des transactions et partage plus aisé des informations à travers les différents départements. Compte tenu des nombreux processus des institutions financières impliquant de gros volumes de documents, ces améliorations se traduisent par des économies de coût substantielles. Le traitement manuel n'est pas seulement propice aux inefficacités et aux erreurs, il est également onéreux. Or, l'automatisation des tâches répétitives, que sont le traitement des documents et la saisie et la validation des données, permet de réduire le personnel ou de le réaffecter à des tâches à plus forte valeur ajoutée.

Les agences ont installé divers outils de productivité tels que des périphériques multifonctions (MFP), des scanners de bureau et des systèmes de fax. Beaucoup pensent cependant, à tort, que ces outils sont uniquement réservés à des tâches de bureau telles que la copie et le partage de documents et ne les considèrent pas comme une partie intégrante d'une solution globale d'automatisation des processus basés sur des documents.

De la même manière, les opérations de back-office utilisées pour traiter les documents de prêt et d'investissement, les demandes de crédit et les formulaires d'ouverture de compte possèdent leurs propres scanners à grande vitesse, logiciels de capture d'entreprise et référentiels de données. Mais ici aussi, on a tendance à penser que ces outils sont uniquement réservés à la gestion et à l'archivage des dossiers et ne font pas partie intégrante de l'automatisation des processus métier. Pourtant, grâce à leur capacité à traiter des millions de pages de papier, ces systèmes permettent d'automatiser des tâches exigeantes en main-d'œuvre telles que l'ouverture du courrier, le tri des chèques et le traitement des formulaires. Les informations sont ainsi extraites de documents structurés à l'aide d'applications sophistiquées de reconnaissance des caractères et d'identification des documents.

Comme les systèmes de capture de back-office de grande échelle étaient à l'origine plus efficaces pour extraire des données provenant de formulaires hautement structurés, leur utilisation était limitée à des documents répétitifs en nombre très important. Les caractères à l'encre magnétique encodés avec soin figurant en bas des chèques en sont un exemple. Au fil du temps, les logiciels ont peu à peu été utilisés pour traiter des documents de plus en plus complexes, mais presque toujours pour des formulaires structurés en nombre important. Cette évolution a conduit à une scission entre les processus de front-office, en vis-à-vis du client à l'origine de nombreuses transactions, et le système de capture de documents au niveau du back-office, qui alimente les référentiels de données.

Si l'élimination du stockage papier constitue un avantage par rapport aux systèmes de capture de documents, force est de constater que l'archivage n'est qu'un des nombreux avantages potentiels offerts par ces outils. Assimiler la capture à un simple classeur d'archivage électronique, c'est oublier les avantages qu'apporte l'automatisation des transactions dès le début.

Toute la question est donc de déterminer comment permettre aux institutions financières d'optimiser leurs investissements et faire en sorte de concilier ces différents aspects, afin de faciliter les processus transactionnels basés sur des documents au niveau des agences.

Une capture au niveau des agences, au point d'origine même des transactions

Dans la plupart des institutions financières, les transactions débutent au niveau de l'agence, et non du back-office. Face à l'essor des guichets automatiques pour le retrait d'argent et des sites web bancaires pour les transactions de routine, les gens ont de plus en plus recours aux agences bancaires pour des transactions plus complexes (et, pour la banque, à plus forte valeur ajoutée). Les raisons qui amènent les clients à se rendre dans une agence sont diverses : ouverture d'un compte ou d'une ligne de crédit, obtention d'un prêt hypothécaire ou encaissement d'un chèque. D'après des analystes du secteur, 63 % des consommateurs préfèrent ouvrir un compte courant/d'épargne via leur agence plutôt que par des méthodes alternatives, telles que le Web ou le téléphone.

Dans un tel environnement, le client, qui prend place en face d'un responsable des prêts ou d'un spécialiste des crédits, attend une action immédiate. L'exploitation du système de capture de documents déjà en place permet d'automatiser immédiatement ces transactions. Les documents de vérification tels que les fiches de revenu ou

les déclarations d'impôt, ainsi que leur identification, peuvent ainsi être directement intégrés dans un workflow d'approbation. Ces documents papier peuvent, et doivent, donc être capturés directement au niveau du front-office, au lieu d'être convertis en images ultérieurement, lors d'opérations de back-office.

Les demandes de prêts hypothécaires constituent un des processus documentaires les plus complexes et onéreux pour les institutions financières. Face aux nombreuses agences génératrices de ces papiers de prêts, aux innombrables formulaires différents et aux documents exigés par la loi, ainsi qu'à la lutte féroce que se livrent les banques en vue d'offrir la réponse la plus rapide possible, ce segment constitue un défi toujours plus grand. Heureusement, c'est aussi un domaine où les processus intégrés de capture au niveau du back-office/de l'agence présentent un maximum d'avantages.

Un workflow hypothécaire basé sur la capture immédiate des documents transactionnels réduit considérablement le temps nécessaire à la prise de décision. Dans le cas de demandes de crédit, les documents peuvent être envoyés à des bureaux centraux où un responsable des prêts est parfois amené à diriger plusieurs agences. Tout document manquant pour l'exécution d'une transaction peut être immédiatement transmis. Les entreprises clientes bénéficient ainsi d'une accélération de l'approbation des demandes de ligne de crédit (ou, le cas échéant, de refus plus rapides, ce qui limite les pertes potentielles). Enfin, les personnes qui introduisent une demande d'hypothèque ont un accès plus rapide aux fonds.

Amélioration de la capture de documents au niveau du back-office afin d'automatiser les processus bancaires

La capture de documents, créés au niveau de l'agence, et leur acheminement rapide vers le back-office peut considérablement accroître la productivité, comme nous l'avons vu ci-dessus. Que les documents arrivent par voie électronique ou au format papier, ce sont les informations qu'ils renferment qui régissent les processus métier critiques. Ces informations permettent, en effet, aux institutions financières de séduire de nouveaux clients, de recevoir des dépôts et de générer des revenus. Sans elles, les institutions sont tout à fait incapables d'évaluer le profil de risque d'un client ou sa solvabilité. En outre, ces informations sont souvent nécessaires en cas d'audit réglementaire.

Pourtant, de nombreuses institutions financières continuent de recourir à des procédures manuelles pour identifier les différents types de documents et en extraire des données. Ou encore, à l'heure de traiter ou d'archiver les documents à l'aide d'un système de capture, elles effectuent le tri et la séparation des documents manuellement. Cette solution est évidemment onéreuse compte tenu de la main-d'œuvre requise pour exécuter ces tâches. Des analystes ont, en fait, estimé que le coût de traitement d'un prêt hypothécaire, par exemple, s'élevait à 675 euros. Un coût auquel il faut encore ajouter les inévitables erreurs et exceptions associées au traitement manuel.

Ici aussi, les institutions financières ayant déjà mis en place une infrastructure de capture au niveau du back-office, les outils existent pour automatiser davantage chaque transaction. Le rôle des outils de capture des documents ne se limite pas à l'archivage des documents par voie électronique. Ils peuvent, en effet, être améliorés

afin d'automatiser des processus métier basés sur des documents. Il est, en outre, possible de réduire, voire d'éliminer complètement, les goulots d'étranglement associés au tri manuel des documents, à l'identification des documents et à l'extraction des données. Chacune des étapes conduisant à l'élimination d'un processus manuel permet d'accélérer la transaction avec, à la clé, des économies de coûts substantielles.

Reprenons l'exemple du prêt hypothécaire. Un dossier de prêt type peut contenir entre 200 et 300 pages et un large éventail de types de documents. Chacun de ces types de document doit être classé (demande, évaluation, communication d'informations, etc.), avant que les informations nécessaires au processus de prêt ne soient extraites. Enfin, une fois que le document est prêt pour l'archivage ou la numérisation, il arrive souvent qu'un employé doive trier les documents du dossier et en séparer manuellement les différents types à l'aide de feuilles de séparation (ce qui contribue à accroître encore le volume de papier du processus !).

Fort heureusement, ce processus peut être amélioré. Un système de traitement automatisé, exploitant des technologies nouvelles et existantes de capture de documents, peut convertir des documents hypothécaires en images (ou mieux encore, les recevoir sous forme d'images depuis l'agence), identifier et séparer automatiquement les différents types de documents, en extraire les données critiques et transférer les données et les images vers les systèmes en charge du reste du processus. L'amélioration de ce processus, grâce à des technologies de capture des documents, se traduit par une accélération du temps de traitement, une réduction des coûts de traitement et une diminution du nombre d'erreurs et d'exceptions.

Des outils pour étendre et améliorer la capture de documents

Les récents progrès au niveau de la capture de documents, de la reconnaissance optique de caractères (OCR), de l'identification des documents et de l'analyse de contenu ont rendu possible l'automatisation de nombreuses tâches. Dans le cas des institutions financières en particulier, ces tâches incluent notamment la séparation des documents avant leur numérisation ou encore le tri et l'acheminement de formulaires d'ouverture de compte ou de demandes de crédit depuis les lots de courrier entrant.

Ainsi qu'expliqué précédemment, de nombreuses institutions financières possèdent déjà la plupart des outils nécessaires pour intégrer la capture de documents dans leurs processus transactionnels existants. Les technologies de capture au niveau du back-office doivent simplement être élargies afin d'offrir davantage de valeur ajoutée. Les applications de capture d'entreprise telles que Kofax Capture possèdent, en effet, la flexibilité nécessaire pour recevoir des images numérisées en provenance de processus métier de front-office. De plus, le personnel du front-office est généralement déjà familiarisé avec les outils de productivité tels que les scanners de groupe de travail et de bureau, les MFP et les fax. La combinaison des points forts de ces différentes technologies pourrait donc permettre d'enregistrer des bénéfices exponentiels.

A l'inverse de nombreux processus de capture au niveau du back-office, qui reposent sur le regroupement des documents dans un endroit central, un modèle de capture distribuée par lots déplace la numérisation des documents au niveau de leur point d'entrée. Cette solution présente plusieurs avantages : fusion plus aisée des formulaires papier avec leurs contreparties électroniques et, grâce à l'extension du front-office au back-office,

possibilité pour plusieurs employés de travailler sur la même transaction, sans devoir attendre de réponse, lors de la prise de décisions critiques pour l'entreprise.

Kofax propose plusieurs solutions permettant d'intégrer les outils existants des agences avec les processus de back-office. Grâce à elles, les employés en contact direct avec les clients peuvent déclencher directement des processus métier de back-office depuis des équipements de front-office qui leur sont familiers, tels que des copieurs numériques, des scanners de bureau et de systèmes de fax. Avec une solution Kofax et un périphérique de capture de front-office au sein de l'agence, les conseillers clients ouvrant un compte ou les responsables des prêts traitant une demande de prêt peuvent soumettre des documents (papier ou électroniques) à une application de back-office gérant les documents sur un site central.

Dans la mesure où les employés utilisent des applications métier qui leur sont familières, ils peuvent lancer des processus en quelques clics depuis leur copieur numérique, leur scanner de bureau ou leur MFP, ce qui limite les besoins en formation. Du côté du client, la réactivité accrue et le contact au niveau du front-office contribuent à produire un service de qualité supérieure. Pour la banque, le résultat est une réduction générale des coûts opérationnels.

Dans le cas des agences, qui traitent des volumes plus importants de documents susceptibles de submerger l'équipement partagé ou les utilisateurs, Kofax propose une solution à haut volume, axée sur les agences, qui capture les documents et les données depuis plusieurs agences et les transfère directement vers une installation centrale Kofax Capture par le biais d'un réseau de l'institution financière ou d'Internet. Kofax Capture peut ensuite traiter ces documents, avant de les acheminer vers les workflows d'approbation appropriés ou vers des référentiels de contenu. Cette technologie mature est un outil éprouvé et fiable, qui accélère les processus métier distants et réduit les coûts.

Chacun des processus métier du secteur financier initié au niveau de l'agence, qu'il s'agisse de l'ouverture d'un nouveau compte, de la constitution d'un dossier de prêt ou du traitement d'une hypothèque, implique un ensemble de documents variés. Ces documents posent souvent problème en termes de qualité d'image. Les avantages de la fonction de nettoyage d'image proposée par Kofax VirtualReScan (VRS) ne peuvent être sous-estimés. Qu'il s'agisse d'extraire des données depuis des applications de saisie à partir de l'image ou de conserver des documents à des fins de conformité à la réglementation en matière de crédits, VRS produit des images précises à partir de documents illisibles ou inutilisables par d'autres applications.

Les employés du front-office travaillant directement avec les clients au sein des agences, une série d'étapes de traitement de back-office peuvent intervenir à distance et de façon simultanée. Grâce à l'utilisation de la technologie avancée de transformation des documents de Kofax, les documents professionnels sont automatiquement transformés en informations électroniques structurées, ce qui a pour effet d'automatiser davantage le processus de classification des documents et d'extraction des données. La technologie avancée de capture et de transformation de Kofax est à même de traiter des formulaires, des documents annexes, du courrier et tout autre type de document sur une plate-forme unique.

Grâce à son incroyable flexibilité, la technologie avancée de capture et de transformation de Kofax s'intègre également de façon homogène avec des applications existantes telles que Kofax Capture, ce qui permet d'accéder à une gamme étendue de scanners de documents et de solutions métier de gestion du contenu et d'archivage.

Ensemble, ces modules de capture et de traitement des informations permettent aux employés du front-office de capturer facilement les informations et de traiter automatiquement les documents lorsqu'ils arrivent au niveau du back-office. En éliminant une bonne partie du traitement manuel requis pour traiter les formulaires et les nombreux documents requis pour ouvrir un nouveau compte ou obtenir un prêt, les solutions complètes de Kofax diminuent le coût, le temps et les efforts nécessaires pour exécuter des processus bancaires clés. Par conséquent, que la transaction initiée par le client ait pour but d'ouvrir un compte, d'obtenir un prêt ou de demander l'extension d'une ligne de crédit, le système de capture intégré entre le conseiller clientèle et le client au niveau du front-office, d'une part, et les systèmes décisionnels de l'entreprise au niveau du back-office, d'autre part, est transparent.

Bien que conscientes des avantages de la capture précoce des documents, la plupart des institutions financières n'ont pas encore déployé de systèmes à cette fin, en grande partie parce que ceux-ci perturbaient trop les processus métier existants. D'après une étude réalisée par le cabinet d'enquête IDC, 61 % des personnes interrogées sont totalement d'accord ou en grande partie d'accord sur le fait que la numérisation et l'indexation des documents doivent intervenir au début du processus d'obtention d'un prêt, mais seules 39,5 % déclarent avoir une telle solution en place. Les solutions Kofax permettent de surmonter cet obstacle, grâce à des applications qui s'intègrent aux applications existantes de l'entreprise, au lieu de les remplacer.

Il est désormais possible de jeter un pont entre les systèmes de capture de front-office et de back-office. Plusieurs institutions financières ont ainsi commencé à intégrer des solutions Kofax afin de permettre aux agences de concilier leurs applications sectorielles de front-office et le traitement des documents au niveau du back-office.

“Un processus plus homogène et plus rapide”

L'une des plus grandes Caisses d'épargne et de crédit au monde utilise une solution Kofax dans toutes ses agences.

Grâce à la capture des documents au niveau de leur point d'entrée dans le workflow, la solution Kofax a simplifié la capture distribuée en s'intégrant avec les applications existantes de la société.

La Caisse d'épargne et de crédit a installé la solution Kofax afin de faciliter la capture à distance des documents liés aux prêts depuis ses agences et, de ce fait, de mieux répondre aux demandes de prêt au niveau central. Grâce à cette solution, les membres de la Caisse d'épargne et de crédit peuvent se rendre dans une agence et fournir les documents nécessaires, lesquels sont ensuite numérisés et intégrés aux systèmes d'entreprise côté serveur de la Caisse.

Les documents relatifs aux prêts sont directement accessibles aux responsables des prêts, quel que soit l'endroit où ils travaillent.

Il suffit aux employés de la Caisse d'ouvrir l'application et les images des documents connexes dans un navigateur web. Un processus de prêt, qui prenait autrefois des jours, peut maintenant être exécuté au moment où le client introduit la demande.

“L'intégration de la capture de documents électroniques et papier dans nos principaux processus métier nous a permis de jeter un pont entre le back-office et le front-office, tout en modifiant la manière dont nous traitons les documents, qui sont désormais gérés de manière transactionnelle et non plus par lot”, explique Ken Truitt, administrateur système de la société. “Ce processus plus rapide et homogène nous permet de réduire les coûts et de répondre plus rapidement et efficacement aux demandes de nos membres, de sorte que nous sommes à même d'atteindre les objectifs de notre projet et d'étendre les capacités de nos processus de constitution de dossiers de prêt.”

Capture de documents au niveau du front-office – un retour rapide sur investissement

Une autre institution bancaire importante a considérablement réduit ses coûts de traitement des documents, tout en améliorant sensiblement les temps de réponse. Auparavant, lorsqu'une de ses 600 agences devait traiter des formulaires de compte de courtage, elle devait attendre que le nombre de documents soit suffisant pour justifier leur envoi (via un service express) vers un site centralisé à des fins de numérisation, d'indexation et de traitement.

Avec des volumes avoisinant les 15 000 pages par jour à travers ses agences, l'institution a pris conscience de l'opportunité d'accélérer le traitement et de limiter les coûts d'expédition en déployant une solution Kofax.

Les différentes agences avaient simplement besoin d'un scanner et d'un poste de travail. Une fois numérisés, les documents sont ensuite transférés vers une solution centralisée en vue de leur traitement.

La banque est désormais capable de capturer, par voie électronique, les documents relatifs aux comptes au niveau des agences et de les transmettre à un site central pour extraction des données. Outre les économies de coûts d'expédition, le temps de traitement est passé de plusieurs jours à quelques heures. Les économies de coûts de cette institution sont estimées à environ 390 000 euros par an, ce qui lui a permis d'obtenir un retour sur son investissement Kofax en à peine 18 mois.

Outre la rationalisation de la capture au niveau des agences, plusieurs institutions de services financiers bénéficient des économies substantielles associées à l'amélioration des opérations de capture au niveau du back-office.

Séparation automatique des documents

L'un des segments les plus riches en papier du secteur des services financiers est celui du traitement des prêts hypothécaires. Chaque prêt individuel pouvant comporter une série de documents de plusieurs pages, un fichier peut contenir au final des centaines de pages. Si l'on multiplie ce chiffre par les millions de prêts accordés par

une institution de grande taille, le volume de papier devient phénoménal. La simple séparation des documents individuels d'un dossier de prêt (évaluation, historique des crédits, inspection de la maison, etc.) nécessite des équipes entières de travailleurs qualifiés, chargés d'insérer manuellement des feuilles de séparation avant la numérisation. Ajoutez à cela le coût de toner et de papier pour les applications utilisant une technologie de séparation par code à barres et vous constaterez que, rien que pour les consommables, les coûts peuvent s'élever à des centaines de milliers de dollars chaque année.

C'est précisément ce type d'application qu'a mis en place l'un des géants financiers du pays. Grâce à la technologie avancée de transformation des documents de Kofax, la reconnaissance et la séparation des documents ont permis d'automatiser le processus de prêt hypothécaire. La solution Kofax simplifie la transformation des documents professionnels en informations électroniques structurées, grâce à l'automatisation de la classification des documents et de l'extraction des données. Des techniques d'apprentissage par l'exemple pour la classification, la séparation et l'extraction ont également permis au logiciel d'éliminer la nécessité d'insérer des feuilles de séparation.

Les avantages sont nombreux : réduction substantielle des coûts opérationnels, augmentation de la productivité, qualité supérieure des données et amélioration de la conformité aux règlements (un point primordial pour le secteur des hypothèques). Les coûts liés aux consommables ont chuté, à eux seuls, de 77 000 euros par an, tandis que les économies en termes de main-d'œuvre dépassent 350 000 euros.

Amélioration de la capture des documents pour une précision accrue et des coûts réduits

L'une des plus grandes sociétés de prêts hypothécaires résidentiels a elle aussi intégré la technologie de transformation automatique des documents de Kofax en combinaison avec Kofax Capture.

Le bureau central de la société constitue le nœud principal de traitement des prêts pour le réseau d'entreprise, qui comprend des centres de prêts résidentiels et des organismes de prêts aux grossistes. Dans le cadre de ses opérations hebdomadaires, la banque classe et indexe de manière efficace plus de 360 000 documents de prêt de plusieurs pages dans ses systèmes de capture et de stockage d'informations, tout en garantissant en permanence la précision de toutes les données hypothécaires traitées.

Compte tenu de l'éventail disparate de documents de prêts traités, les employés de la banque consacraient auparavant un temps considérable à la révision des documents de prêt et à la correction des erreurs introduites dans le système lors de la saisie des données.

L'intégration des technologies Kofax au niveau des opérations de back-office a permis à la banque d'accroître son efficacité et de réduire les coûts associés au traitement des centaines de milliers de documents hypothécaires et de prêt qu'elle reçoit, chaque semaine, de son réseau national de bureaux de prêts résidentiels.

“Face au volume immense de documents hypothécaires au format papier traités chaque semaine, nous avons besoin de la solution de capture d'informations la plus évoluée qui soit pour atteindre notre objectif

professionnel, à savoir asseoir notre position de leader en termes de traitement des hypothèques sans papier”, explique le directeur d’exploitation de la banque. “Nous avons aujourd’hui un contrôle total sur le workflow de traitement des prêts, en plus de bénéficier d’une réduction des erreurs humaines et des coûts administratifs grâce à la fonction de séparation automatique et de traitement des documents. Ces avancées constituent un pas de plus sur la voie du traitement en temps réel des hypothèques.”

En plus de mettre fin à la nécessité d’insérer des feuilles de séparation, la séparation automatique des documents a considérablement réduit les coûts des consommables, tels que le papier, l’encre et le toner. Le système automatisé est, en outre, plus précis que la séparation manuelle des documents, laquelle était à l’origine d’erreurs entraînant une augmentation des coûts de contrôle qualité et de validation.

Tirer le maximum des investissements existants

Les institutions financières sont confrontées à des défis sans précédent. L’ère électronique a conduit à des améliorations notables des processus, mais a également donné naissance à de nouvelles menaces : fraude électronique, évolution des modes de

paiement et concurrence mondiale féroce. En outre, en réponse à la crise du crédit, ce secteur déjà lourdement réglementé fait l’objet d’une surveillance encore plus étroite.

Les récentes pressions économiques qui font la une des journaux ont sans doute été ressenties avec plus d’acuité par les institutions financières. Face aux reproches (et aux souffrances endurées) qui pèsent sur bon nombre des principales banques et sociétés de financement du pays, ce secteur a plus que jamais besoin de faire plus avec moins. Dans ce contexte, les institutions financières sont confrontées à des objectifs contradictoires : réduire les coûts tout en améliorant dans le même temps le service clients.

Pour ce faire, elles doivent, chaque fois que possible, optimiser la valeur de leurs ressources existantes.

Le coût de la conformité

La conformité aux règlements est devenue une préoccupation centrale (et coûteuse) pour les institutions financières. Depuis les faillites bancaires à la suite du krach boursier de 1929, les services financiers et les secteurs bancaires figurent parmi les domaines les plus lourdement réglementés.

Cette réglementation ne s’est pas relâchée au cours de la dernière décennie, des événements majeurs et des menaces modernes, telles que la crise du crédit et le blanchiment d’argent au niveau international, ayant au contraire conduit au renforcement de la surveillance.

Outre les lois et réglementations visant à protéger les actifs des déposants, ainsi que les intérêts des actionnaires, les institutions financières doivent à présent également se conformer à une série de décisions des organes dirigeants et de statuts.

Heureusement, la capture des documents simplifie considérablement le respect des règlements et la gestion des dossiers. Les données électroniques permettent en effet de gérer de manière beaucoup plus cohérente l’accès aux documents, le suivi des transactions suspectes ou irrégulières et le contrôle des informations à caractère personnel.

Le déploiement de technologies de capture de documents offre précisément la possibilité de réaliser de tels bénéfices. L'intégration des systèmes de capture des agences aux technologies de traitement de back-office — qui sont le plus souvent des investissements existants — permet en effet d'engranger des bénéfices supérieurs à la somme des différents éléments pris séparément.

Les solutions Kofax destinées aux institutions financières offrent divers avantages tangibles : augmentation de la productivité, réduction des coûts de traitement et amélioration des niveaux de service et de la conformité aux règlements. Articulées autour d'une architecture flexible, facile à déployer au niveau des agences, ces solutions s'intègrent facilement à la technologie existante et éliminent en grande partie la complexité généralement associée à la capture de documents. Mais surtout, elles permettent aux institutions financières d'optimiser la valeur de leurs investissements existants.

www.kofax.com

© 2009 Kofax, Inc. Tous droits réservés. Kofax, le logo Kofax, VirtualReScan (VRS) et le logo VirtualReScan sont des marques commerciales ou déposées de Kofax, Inc. aux Etats-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques sont des marques commerciales ou déposées de leurs propriétaires respectifs. Toutes les spécifications peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. (03.2009)

