



DOMOFINANCE dématérialise la gestion de ses fax avec Akio™ Fax Center

En bref :

DOMOFINANCE

Distribution de crédits
Création : 2003

30 000 fax/mois

Objectif :
Augmenter la productivité et
la qualité de service du
centre de contact

Réalisation :
2006

ASP

Le client

Domofinance est un organisme de financement aux particuliers créé en 2003 à l'initiative d'EDF et du Groupe Cetelem, destiné à offrir des solutions de financement pour les projets Vivrélec.

Domofinance a donc pour objectif de répondre aux besoins de financement des particuliers pour la mise en conformité de leurs installations électriques, contribuant à la sécurité, et les travaux de rénovation de leur logement, contribuant à la maîtrise de l'énergie. Domofinance travaille en étroite collaboration avec un réseau national de professionnels de l'électricité et du bâtiment : sociétés spécialisées dans la mise en place d'installations électriques et dans la réalisation de travaux de rénovation, pourvu que ces projets contribuent à la sécurité ou à la maîtrise de l'énergie. Quelques dix mille professionnels travaillent régulièrement avec l'organisme de financement.

La Problématique / les enjeux

Les demandes de prêts, les appels de fond, les demandes d'agrément etc., issus de ces professionnels, sont transmis exclusivement par fax ; pas moins de six serveurs de fax reçoivent plus de 6000 dossiers par mois.

Les attachés commerciaux passaient donc une partie de leur journée à trier manuellement ces fax entrants pour les distribuer aux compétences adéquates. « *Nous avions estimé le tri manuel à un ETP (équivalent temps plein) par mois, soit 20% du temps de travail d'un collaborateur ; nous souhaitons pouvoir automatiser ce tri afin de supprimer cette tâche à très faible valeur ajoutée* », souligne Laurence Lallau, la directrice de l'agence.

Outre la perte de temps lié au tri manuel, le volume de fax reçus rendait leur gestion délicate : fréquence du chargement de ramettes (pas moins de cinq ramettes utilisées par jour...), problèmes de toner, bourrage papier... dégradaient globalement la qualité de service. « *Il n'était pas rare d'avoir, le lundi matin, quantités de fax envoyés le samedi en attente de sortie papier, les bacs étant vides...* » précise Laurence Lallau. Enfin, la qualité de service souffrait de problèmes réguliers de perte de fax, ou de difficulté à retrouver certains documents archivés. Avec une moyenne de 30 000 feuilles reçues par mois, le stockage et la

gestion de ces fax papier constituait une vraie problématique. Retrouver un fax arrivé quinze jours plus tôt pouvait relever du casse-tête !

Le déploiement d'Akio™ Fax Center

Pour des raisons de simplicité et de rapidité, Domofinance choisit de passer par le **mode ASP** : l'application est hébergée par France Telecom (partenaire ASP d'AKIO™), qui met à leur disposition les accès nécessaires à l'utilisation de la solution.

Les fax entrants sont routés automatiquement dans l'une des cinq files d'attente créées dans l'application, chacune de ces boîtes correspondant à un type de demande (agrément d'un professionnel, demande de prêt, appel de fond...). Le routage est basé sur une reconnaissance automatique de caractères (OCR), qui scanne le fax, analyse son contenu et récupère des chaînes de caractères structurées qui serviront de clé de routage.

« *La principale difficulté a consisté à obtenir de bons résultats avec l'OCR, la pertinence de la reconnaissance de caractère dépendant de la qualité du fax entrant* », détaille Patrick Giudicelli, président d'AKIO. Chaque fax entrant est donc à la fois transformé en email, mais est également disponible en pièce jointe du courriel généré. Les conseillers commerciaux ont accès aux files d'attente en fonction de leurs compétences. L'aspect collaboratif de l'application permet en outre qu'un fax entrant soit visible par plusieurs agents, évitant ainsi qu'il soit « oublié » si l'un des attachés commerciaux est absent. L'application mise en place ne concerne pour le moment que la réception des fax entrants ; cependant, l'une des réflexions actuellement en cours chez Domofinance porte sur la possibilité de répondre par fax à un fax entrant. En effet, si la plupart des fax ne nécessitent pas de réponse, une petite partie de ce flux est concernée par cette fonctionnalité.

Les bénéfices

L'automatisation du routage des fax, supprimant ainsi le tri manuel, a **considérablement** amélioré la productivité des attachés commerciaux de Domofinance. Ces derniers peuvent désormais se consacrer à plein temps à l'étude des dossiers de financement, les fax correspondant à leurs compétences étant directement routés vers les files d'attente adéquates. « *Grâce à la mise en place d'Akio™ Fax Center, nos attachés commerciaux sont bien plus efficaces* », confirme Laurence Lallau. Une large part des fax entrants est traitée de manière totalement dématérialisée ; les problèmes de ramettes de papier à charger, de toner à remplacer...etc. ont donc été fortement réduits. Par ailleurs, l'**archivage** et la **recherche de fax** se font **bien plus aisément** : la fonction de recherche intégrée à la solution permet de retrouver n'importe quel document en un simple clic.

« Grâce à la mise en place d'Akio™ Fax Center, nos attachés commerciaux sont bien plus efficaces »

Laurence Lallau, Directrice d'agence

Automatisation et dématérialisation ont donc entraîné une **augmentation sensible de la Qualité de Service** du service commercial. Mieux : avec le déploiement d'Akio™ Fax Center, une nouvelle organisation, plus performante, a pu être mise en place. « *Auparavant, un pôle commercial gérait à la fois le téléphone, le courrier et les fax, avec un dispatch manuel. A la suite de la mise en oeuvre d'Akio™ Fax Center, nous avons pu créer trois pôles de compétences spécialisés ; chacun de ces pôles reçoit désormais les fax correspondant à leur activité ; les appels téléphoniques sont également routés vers les bons interlocuteurs en fonction du numéro d'appel* », se félicite Laurence Lallau.

Akio édite une suite logicielle de Gestion des Contacts Internet Multicanal, couvrant les emails entrants, le web self service, les fax entrants, le chat, le web call back et la gestion des messages marketing pour une parfaite maîtrise de la relation client. Les solutions Akio couvrent les besoins des PME comme des Grands Comptes et équipent efficacement les services clients, les centres de contacts et centres d'appels.

Leader sur son marché, Akio compte plus de 150 références en France et en Europe, dans tous les domaines d'activité (Banque, Assurance, Prévoyance, Commerce, Telecom, Secteur Public, Services, Industrie, etc.) parmi lesquelles Agrica, ANPE, Caisse des dépôts, Cetelem, Crédit Agricole, Crédit Mutuel, Damart, Darty, Débitel, DHL, Service Public, EDF, France Télécom, France Télévisions, Gandi, GDF, GMF, JM Bruneau, Mairie de Paris, Novalis, Oséo, Prévadiès, Quelle, Ratp, Skyrock, Sofinco, ViaMichelin, Voyages-SNCF, ...



Akio - 43 rue de Dunkerque 75010 Paris France
Téléphone - +33(0)1 53 20 63 80 - www.akio.fr