

« La satisfaction de nos partenaires est clairement au rendez-vous »

SOCRAM Banque :

# met Bdoc dans son extranet



Fort de dix réseaux de distribution, le spécialiste du crédit SOCRAM Banque a choisi, il y a quatre ans, de décentraliser l'instruction des dossiers. Avec à la clé, la mise en place d'un extranet à destination des points d'accueil et l'intégration dans le système d'une solution éditique performante : Bdoc Suite



Responsable domaine éditique et poste de travail

## SOCRAM Banque en bref

Filiale de dix mutuelles d'assurances, SOCRAM Banque est l'un des acteurs majeurs du crédit en France, et notamment du crédit automobile. L'organisme bénéficie de dix réseaux de distribution, de plus de 2 000 points de vente et de 10 000 conseillers.

Effectif : 120 salariés, experts dans leur métier.

## Chiffres clés

- Plus de **340 000** dossiers de crédit en cours, pour plus de **1.5** milliard d'euros.
- Environ **130 000** dossiers de crédit par an.
- **250 à 300** modèles de documents.
- **6 000 à 7 000** documents en batch par mois via l'extranet.
- **15 000** pages en batch par mois en interne.

## Bénéfices

- Facilité d'intégration.
- Automatisation, centralisation et homogénéisation des documents.
- Qualité entraînant un gain d'image.

Créé en 1968, SOCRAM Banque est aujourd'hui un des acteurs majeurs du crédit en France, et notamment du crédit automobile. Avec une particularité. Cet organisme distribue son offre exclusivement via le canaux de distribution (réseaux, Internet, téléphone...) des mutuelles d'assurance dont elle est la filiale (dix mutuelles, soit un réseau de plus de 2 000 points de vente). Jusqu'en 2002, tout se faisait à partir de formulaires pré-imprimés transmis par les réseaux au siège de SOCRAM Banque à Niort.

## Une édition temps réel des devis et des offres

À cette date, SOCRAM Banque fournit aux réseaux l'application métier (extranet) comprenant tous les actes d'avant-vente et de vente du crédit, permettant ainsi une instruction temps réel des dossiers. Il avait donc été nécessaire au préalable de trouver la solution éditique permettant l'édition temps réel des devis et des offres. *"Nous souhaitons, dans le cadre de la mise en place de cette décentralisation, conserver la maîtrise des contenus réglementaires et permettre la personnalisation pour chaque mutuelle ainsi que la restitution des documents dans le point d'accueil. Et ce, quel que soit le parc d'imprimantes en place"*, explique le responsable domaine éditique et poste de travail. Les impressions différées devaient, par ailleurs, pouvoir être traitées en batch le soir. Enfin, les fichiers générés devaient comporter les codes de mise sous pli pour le partenaire qui assure l'édition et l'envoi des documents.

## Un accompagnement à chaque étape

*“Nous avons déjà rencontré Business Document dans le cadre d'une démarche de veille. Nous les avons naturellement recontactés quand nous avons lancé notre projet de décentralisation.” Une phase d'étude démarre donc, avec pour objectif de définir les applications qu'il faudra mettre en place. “Les équipes de Business Document nous ont aidés à affiner notre cahier des charges. Tout s'est passé rapidement car les produits de leur catalogue étaient adaptés à nos besoins en l'état.” Restait la problématique de l'intégration de Bdoc Suite dans le système d'information de SOCRAM Banque. Celle-ci s'est déroulée sans encombre. “Les équipes de Business Document ont toujours été très présentes quand nous en avons besoin, nous avons toujours trouvé auprès d'elles l'assistance que nous attendions.”*

Le responsable a bien sûr suivi une formation, tant sur l'administration que sur la conception. *“L'ergonomie de la suite Bdoc est très accessible”,* précise-t-il.

Aujourd'hui, les mutuelles partenaires accèdent à des services métier via l'extranet crédit SOCRAM Banque et utilisent pour leurs impressions des pré-imprimés comportant leur logo, le contenu des documents étant généré par Bdoc Suite.

## Plus de 250 modèles de documents

*“250 à 300 modèles sont utilisés en tout. La durée de vie des documents est relativement courte. Notre solution éditique nous permet d'être très réactifs tant sur les évolutions réglementaires que sur la mise en place de nouvelles offres. Par ailleurs, la qualité des documents remis aux clients a été grandement améliorée, qu'il s'agisse des devis ou des offres. Ce gain d'image est apprécié des sociétaires comme des conseillers.”* En ce qui concerne les éditions de masse, les volumes sont éloquentes : chaque mois, pas moins de 6 000 à 7 000 documents émanant de l'extranet sont traités en batch. *“Et nous traitons en interne 15 000 pages par mois pour les documents de gestion (courriers, avenants, tableaux d'amortissement, ndlr). En bref, Bdoc Suite a permis l'automatisation, la centralisation et l'homogénéisation de nos documents. Et la satisfaction de nos partenaires est clairement au rendez-vous”,* affirme, satisfait, le responsable.

« Bdoc Suite a permis l'automatisation, la centralisation et l'homogénéisation de nos documents. Et la satisfaction de nos partenaires est clairement au rendez-vous »

## Des évolutions permanentes

Forte de la réussite de ce projet, la société SOCRAM Banque fait évoluer son système d'information au service de ses partenaires et de ses clients. Elle souhaite en particulier profiter de toutes les possibilités offertes par la solution Bdoc Suite et ses nombreux modules.

Ainsi, SOCRAM Banque a mis à disposition des sites Internet des mutuelles partenaires, des services web et des services blancs permettant à l'internaute de souscrire des contrats en ligne sur le site de sa mutuelle.

*“L'internaute pourra ainsi, une fois son dossier rempli en ligne, soit imprimer le document et nous le retourner, soit demander à ce qu'on le lui envoie.”*

Autre évolution, à l'étude celle-ci : l'édition déportée des courriers de gestion qui sont aujourd'hui traités au cas par cas. *“Ceci est d'ores et déjà possible avec Bdoc Suite. Cette centralisation nous permettrait un gain important de productivité.”*



« Notre solution éditique nous permet d'être très réactifs tant sur les évolutions réglementaires que sur la mise en place de nouvelles offres. [...] La qualité des documents remis aux clients a été grandement améliorée »