Arcplace

Étude de cas :

Retraites Populaires mise sur le service innovant de courrier entrant d'Arcplace

Jusqu'en 2022, Retraites Populaires recevait encore l'ensemble de son courrier sous forme physique. L'institution vaudoise a, ensuite, décidé d'externaliser l'intégralité de la réception et de la numérisation de son courrier entrant auprès d'Arcplace. Suite au démarrage du service, plus de 300'000 courriers sont traités annuellement chez Arcplace, en toute transparence pour Retraites Populaires et ses clients. Des technologies modernes faisant appel à de l'intelligence artificielle permettent d'automatiser une grande partie du traitement historiquement réalisé à la main.

Situation initiale

Fondée en 1907, Retraites Populaires est un acteur incontournable du canton de Vaud. L'institution vaudoise compte aujourd'hui plus de 200'000 clients et emploie plus de 350 personnes réparties sur trois sites. Le traitement manuel des documents entrants (jusqu'à un millier de courriers quotidien), les tâches répétitives et le classement physique des documents papier rendaient difficile le déroulement des processus et demandaient énormément de temps et d'espace de stockage.

Solution

Comment fonctionne le processus chez Arcplace ? Tout le courrier physique entrant est scanné, classé et extrait au sein du Arcplace Scan & BPO Center. L'un des points forts du système concerne la classification grâce à l'utilisation de la technologie DocProStar, qui fait appel à de l'intelligence artificielle (IA) sous forme de « machine learning ». Le système apprend en permanence au cours de son fonctionnement. Cette intelligence de classification peut être élargie par l'ajout de nouveaux types de documents. Une solution en constante évolution permet de réduire encore les charges administratives et d'augmenter l'automatisation des processus. Le service complet comprend, outre la classification des documents, l'extraction des données métiers pertinents, la comparaison avec les données de base et – si nécessaire – une validation manuelle. Un système avancé de lecture des enveloppes avant leur ouverture permet d'établir plusieurs niveaux de listes noires et de renvoyer certaines enveloppes non ouvertes.

Mise en œuvre de la solution en deux mois

Traitement de 1'000 documents par jour

Gain de temps grâce à l'automatisation

> « Le succès d'Arcplace à Retraites Populaires résulte de son excellent déploiement à chaque étape, et du dynamisme affiché entre les deux sociétés. »
>
> Eric Birchmeier, Directeur de la Division services, Retraites Populaires

Résultats

- Optimisation des ressources
- L'automatisation permet un gain de temps
- Efficacité accrue, moins de tâches répétitives
- Solution extensible pour d'autres processus
- Meilleure transparence sur l'intégralité du processus grâce à des tableaux de bords

Arcplace SA, Avenue de Rumine 5, CH-1005 Lausanne T: +41 22 329 80 00 info@arcplace.ch www.arcplace.ch

Arcplace Digitize – Automate – Archive

© 2023 Arcplace SA. Tous droits réservés. Les caractéristiques et offres de produits peuvent être modifiées sans préavis.