

Étude de cas :

Swiss Life met de l'ordre dans les archives hypothécaires

Les archives physiques remplies de dossiers hypothécaires de Swiss Life devaient être remplacées par des archives numériques. Environ 25'000 dossiers ont été numérisés dans le cadre d'un projet avec l'aide d'Arcplace. Il a ainsi été possible de simplifier l'accès aux documents, de gagner de la place et d'optimiser la gestion des dossiers.

Situation initiale

Près de 1,4 million de particuliers et plus de 40'000 entreprises font déjà confiance à la longue expérience de Swiss Life en matière de prévoyance. Le nombre de dossiers hypothécaires du fournisseur de solutions de prévoyance et de financement, que ce dernier devait gérer et archiver, augmentait sans cesse. Jusqu'au projet de numérisation, il existait donc quelque 25'000 dossiers de clients et de formalités au format papier qui étaient stockés dans une cave. Il était difficile d'accéder rapidement aux documents, la recherche des dossiers prenait beaucoup de temps et le manque de place commençait à menacer.



Solution

À la demande de Swiss Life, une étude de faisabilité a été réalisée avant le projet. Lors de celle-ci, tout le processus de numérisation et d'importation a été exécuté. Différents profils de numérisation ont été créés pour les différents dossiers et le transfert des fichiers PDF/A générés par SFTP a été testé. Les collaborateurs de Swiss Life ont ensuite emballé les dossiers se trouvant dans les archives de la cave dans des cartons en vue de leur transport et les collaborateurs d'Arcplace les ont inventoriés dans une liste. Les données de base qu'ils ont saisies à cette occasion ont servi à



Vue d'ensemble de tous les dossiers



Accès à tous les dossiers de partout



Gain de place et moins de frais d'archivage

classer correctement les dossiers dans le système final. Les dossiers emballés étaient récupérés chez Swiss Life dans un fourgon plombé toutes les semaines, puis livrés au Scan & BPO Center d'Arcplace à Glattbrugg. Des règles spécifiques indiquaient les documents qui devaient être triés, numérisés et renvoyés à Swiss Life pendant le processus de traitement. Arcplace a conservé les autres documents physiques dans des archives temporaires après leur numérisation, puis les a détruits au bout de trois mois en respectant les normes de sécurité les plus strictes.

« Avec Arcplace, le projet s'est déroulé de manière professionnelle et sa gestion de la qualité a été excellente. »

Urs Schaffner, responsable du Service Center Clients privés, Swiss Life

Résultats

- Rapidité d'accès aux dossiers
- Réductions des frais d'archivages
- Gain de place grâce à la suppression de l'archivage physique