

Le Crédit Agricole du Finistère, l'une des 38 caisses régionales du premier acteur bancaire en France, s'appuie sur les solutions embarquées de numérisation des multifonctions laser Lexmark pour améliorer la productivité et la communication de ses collaborateurs.

Le Crédit Agricole du Finistère équipe ses conseillers clientèle avec les solutions de numérisation de Lexmark

La société

Le Crédit Agricole du Finistère est l'une des 38 Caisses Régionales du Groupe Crédit Agricole (CRCA). Au service de près de 430 000 clients, cette caisse régionale compte 1 300 collaborateurs répartis dans 119 points de vente, 2 agences entreprises et une plate-forme de service en ligne. Le Groupe Crédit Agricole dont elle fait partie, est le premier acteur bancaire en France et le leader de la banque de détail en Europe.

Le challenge

Au début de l'année 2008, le chef du service des Technologies et de la Logistique du CRCA Finistère, Rémy Le Coz, s'est trouvé confronté à une double problématique :

- 1) répondre à une nécessité de mise en conformité imposant la numérisation de justificatifs de domicile et de pièces d'identité pour les Dépôts à Vue
- 2) remplacer un parc de photocopieurs devenu obsolète

Le GIE Atlantica, filiale informatique du Crédit Agricole pour la région Ouest, lui a alors laissé le choix entre la mise en place de scanners individuels supplémentaires ou l'intégration de fonctions de numérisation avancées sur des équipements multifonctions centralisés.

Monsieur Le Coz, responsable de tout l'opérationnel du CRCA (Immobilier, Archivage, Moyens Généraux et Informatique), a souhaité que la solution choisie

- 1) s'intègre à l'architecture informatique existante, 2) évite au maximum les risques d'erreur humaine et 3) facilite le partage et l'archivage des documents. Contrairement à la majorité des autres Caisses Régionales liées au GIE Atlantica qui a opté pour un scanner individuel supplémentaire, il a donc fait le choix de multifonctions centralisés à l'usage des conseillers de clientèle.

« Trois ans après la mise en place de la solution Lexmark, je reste impressionné par la robustesse des multifonctions et le faible besoin de maintenance. »



– Rémy Le Coz
Chef du service des Technologies et de la Logistique du CRCA Finistère

La Solution

Pour faire d'une pierre deux coups, à savoir renouveler un parc de photocopieurs obsolète et bénéficier de fonctionnalités de numérisation avancées, M. Le Coz a opté pour la mise en place de 178 multifonctions laser de la gamme X646 de Lexmark, embarquant une solution logicielle de dématérialisation de documents fiable et personnalisée. Déployés dans les points de vente et agences de la Caisse ainsi qu'au siège, ces matériels



permettent à la fois la copie de documents et le 'scan' de justificatifs et pièces d'identité vers le réseau sécurisé du Crédit Agricole pour archivage dans son outil de gestion documentaire.

Grâce à l'écran tactile personnalisable de l'imprimante multifonction X646, Lexmark a pu mettre en place une solution embarquée intuitive et efficace de capture de documents. La simple pression d'une touche sur l'écran permet non seulement de scanner les documents, mais aussi de les indexer en vue de les relier à un client spécifique, puis de transmettre des images de haute qualité via le réseau sécurisé de la banque en vue d'une vérification immédiate et enfin du stockage dans son système de gestion électronique de documents.

Au lieu de procéder à l'acquisition des 178 machines, le Crédit Agricole du Finistère a fait le choix d'un contrat d'infogérance d'impression (Managed Print Services) comprenant la location et la maintenance du matériel sur 3 ans, ainsi que la gestion proactive des consommables.

Cela permet à M. Le Coz d'éviter une charge d'investissement tout en maintenant une très bonne visibilité de la gestion de son parc via un extranet qui indique le nombre de pages imprimées et le taux d'interventions effectuées sur les équipements multifonctions.

Quant à son équipe, elle est libérée de la maintenance, de la commande et du stockage de consommables.

Les Résultats

La solution de numérisation de documents mise en oeuvre a permis d'améliorer la productivité des conseillers travaillant en agences tout en



« J'apprécie particulièrement la bonne coopération que nous avons avec Lexmark. Leur équipe a su nous proposer un projet bien monté et innovant. »

– Rémy Le Coz,
Chef du service des Technologies et de la Logistique du CRCA Finistère

leur conservant un grand confort d'utilisation. La communication interne en a été facilitée avec un meilleur partage des informations entre les agences.

Le temps gagné grâce à cette solution est considérable, la constitution de certains dossiers pouvant passer de quelques jours à quelques minutes. Ce gain de temps est particulièrement apprécié par les équipes de la plateforme téléphonique bancaire qui doivent être en mesure de répondre très rapidement aux demandes de clients, concernant notamment des crédits à la consommation.

Rémy Le Coz est satisfait de la parfaite intégration de la solution Lexmark au système d'information de l'entreprise, de l'excellent suivi du parc fourni par Lexmark et détaillé machine par machine, ainsi que du bilan annuel des volumes d'impression.

Il souligne également l'attrait du programme gratuit de récupération des cartouches pour recyclage mis en place par Lexmark, qui s'inscrit complètement dans la politique de développement durable du Groupe Crédit Agricole.

Le contrat d'infogérance d'impression (Managed Print Services) évolue régulièrement pour prendre en compte les attentes du CRCA Finistère qui sont exprimés lors des comités de pilotage. Parmi les nouvelles fonctionnalités que Rémy Le Coz envisage de mettre en place prochainement avec Lexmark pour un suivi encore plus précis de son parc, figure le développement de nouveaux rapports comptabilisant les volumes de documents numérisés et envoyés par email.

Cette solution imaginée par Rémy Le Coz a fait ses preuves et inspire d'autres caisses régionales : la Caisse Régionale du Crédit Agricole de Normandie a choisi d'acquérir 190 imprimantes multifonction laser de la gamme X656 de Lexmark dotées des mêmes fonctions de numérisation.