

ADM Investor Services International, fournisseur de services financiers, est soumis à une réglementation très stricte. Une solution de gestion documentaire (GED) basée dans le cloud lui permet de s'y conformer et d'entretenir des relations durables avec ses clients.



Kunal Patel, agent de contrôle adjoint dans la lutte contre le blanchiment d'argent pour ADM Investor Services International à Londres, améliore le service client grâce à DocuWare Cloud :

« Auparavant, nous devions parfois passer plusieurs heures dans notre salle d'archives, et souvent sans trouver les documents recherchés. Aujourd'hui, quelques secondes suffisent.

Grâce à ce temps économisé, notre équipe peut se consacrer encore plus à notre clientèle et, sur le long terme, cela nous permet également d'augmenter nos revenus. »



ADM Investor Services International Limited



Pays : Royaume-Uni
Industrie : Services financiers
Déploiement : Cloud
Département : Toute l'entreprise

ADM Investor Services International (ADMISI) a été fondé en 1930 à Londres. Initialement en charge de la sécurité financière au sein du groupe alimentaire mondial ADM, ses opérations se sont rapidement étendues à des clients externes et ses offres se sont diversifiées. Aujourd’hui, AMISI compte près de 140 employés et propose une vaste gamme de services de courtage à plus de 1 200 clients du monde entier. Son système de gestion basé dans le cloud lui permet d’archiver tous les documents associés à son activité.

Avant l’implémentation du système de gestion, la collaboration avec chaque client nécessitait la création de 400 à 500 documents. Ceux-ci incluaient des déclarations de consentement, des formulaires signés et des états financiers. En outre, les employés devaient, encore et encore, rechercher des fichiers individuels dans les archives, ou consacrer du temps au stockage de nouveaux exemplaires. Il était essentiel de se conformer aux réglementations, mais l’emploi du papier n’était tout simplement plus viable sur le long terme. Le service financier d’ADMISI avait déjà fait appel à DocuWare quelques années auparavant, mais uniquement pour numériser quelques documents. Il est toutefois vite apparu que cet usage gagnait à être développé plus

« Nous avons considérablement réduit le volume de documents imprimés grâce à l’utilisation de notre système de gestion documentaire. Nous n’avons pas fait le calcul exact, mais des centaines d’arbres ont sûrement pu être préservés. »

intensivement. Ainsi, un système de stockage dématérialisé a été mis en place afin que les versions papier, scannées sur site à l’aide l’un partenaire de DocuWare, puissent être, petit à petit, converties et intégrées dans des classeurs électroniques.

Une base centralisée qui rassemble tous les fichiers liés aux clients

Lors du stockage de nouveaux documents, il suffit de saisir le nom d’un client. En effet, le système ajoute ensuite automatiquement les informations supplémentaires, ce qui permet, ultérieurement, les recherches avancées de fichiers en fonction de divers critères. Les utilisateurs peuvent également identifier des mots clés, même très longs, dans ces fichiers.

Le système de gestion est, par ailleurs, particulièrement utile en cas de création de nouveaux documents. Si la signature d’un client est requise, les employés génèrent tout d’abord le formulaire concerné à l’aide de la solution ad hoc de DocuWare, puis le transmettent directement à ce client par e-mail. Le renseignement de modèles Word, puis leur impression, n’ont donc plus lieu d’être.

Enfin, plusieurs workflows sont contrôlés par l’outil. Lorsqu’une lettre doit être validée par un

« Au début, nous n’exploitions pas toutes les fonctionnalités, comme l’agrafage et le désagrafage, mais quand nous avons commencé à revoir nos workflows et la structure des fichiers, nous avons apprécié les atouts de plusieurs d’entre-elles. »

responsable financier, celui-ci est automatiquement invité à effectuer cette opération. En un clic, il peut ouvrir le document, puis l'approuver rapidement à l'aide d'un tampon numérique.

Une gestion simplifiée des tâches complexes

La récupération d'informations a été grandement facilitée, et fini les heures passées à localiser des archives papier : les documents apparaissent à l'écran en quelques secondes. De cette manière, les demandes d'institutions externes peuvent être rapidement honorées, notamment lorsque la déclaration de consentement d'un client doit être soumise aux autorités fiscales pour vérification. D'autre part, grâce aux fonctionnalités de recherche variées, des analyses et évaluations complexes peuvent être effectuées sans perdre de temps, seuls les documents correspondant à certaines informations pouvant, par exemple, être filtrés. Enfin, la conformité avec des réglementations comme le RGPD s'effectue aisément. Alors que les documents (e-mails et fichiers papier et numériques) se trouvaient précédemment dans

des classeurs ou sur des disques différents, le système centralisé dont fait usage l'entreprise à l'heure actuelle assure le respect de toutes les prérogatives via le contrôle des accès.

« Grâce à la structure logique et simple du système, nous avons pu personnaliser nous-mêmes de nombreuses configurations, et les adapter. »



En savoir plus : [docuware.com](https://www.docuware.com)