

Au sein de BNP Paribas Guadeloupe, la GED DocuWare est utilisée pour la dématérialisation des documents utilisés pour l'Entrée En Relation client (EER). En conservant la même validité juridique que le document papier, ce service apporte davantage de réactivité et de satisfaction client.



Éric Guillaume, Responsable de secteur de centre informatique, BNP Paribas Guadeloupe, Pointe-à-Pitre, recommande DocuWare pour la dématérialisation des documents utilisés pour l'Entrée En Relation client (EER) :

« Les avantages de la solution mise en place et les bénéfices tirés sont forts appréciables : la prise en main par les forces de vente est intuitive, le déploiement aisé, et le Client apprécie cette innovation. Cette solution innovante recèle des marges de progression déjà identifiées dans le cadre d'autres circuits documentaires. »

**BNP PARIBAS****Pays :** France**Industrie :** Banque**Déploiement :** On-Premises**Département :** Relation Client

BNP Paribas Guadeloupe choisit DocuWare dans le cadre d'un projet de dématérialisation de documents utilisés pour l'Entrée En Relation client.

BNP Paribas Guadeloupe, filiale à 100 % du groupe BNP Paribas, exerce depuis 1942 une activité de banque de proximité orientée vers la clientèle des entreprises, des particuliers et des professionnels. Outre sa Direction Générale située à Pointe-à-Pitre, son réseau est constitué d'un Centre d'Affaires Entreprises, d'un Centre de Banque Privée et de 16 agences, dont une sur l'île de Saint Barthélemy, une sur l'île de Saint Martin et une autre sur l'île de Marie-Galante.

Plus de 800000 pages numérisées et indexées dans DocuWare

Dans un premier temps, le stock d'actes de crédit ainsi que les garanties en cours ont été traités. Avec le partenaire DocuWare local, plus de 800.000 pages ont été numérisées avec un code barre permettant l'identification de chaque dossier et facilitant leur indexation. Depuis, la numérisation de ces documents s'effectue au fil de l'eau avec les imprimantes multifonctions existantes.

« Ce traitement dématérialisé des documents engendre une réduction non négligeable des coûts, notamment de fabrication des supports papier, de stockage, et participe à la protection de l'environnement. »

En partenariat avec le prestataire DocuWare, BNP Paribas Guadeloupe a également mis en œuvre le traitement de l'Entrée En Relation qui s'effectue au travers de l'outil de Gestion Électronique de Documents (GED).

Cet outil, conçu dans le but d'effectuer une saisie unique des informations communes relatives à la situation du client, permet l'enrichissement automatique de divers documents nécessaires dans le cadre de l'EER tels que contrats, conventions de compte, cartons de signature etc. et de les créer au format numérique. Ce traitement engendre une réduction non négligeable des coûts, notamment de fabrication des supports papier, de stockage, et participe à la protection de l'environnement.

BNPP-EER: Une approche métier de la dématérialisation de documents structurée autour de DocuWare

Une application orientée web a été développée par le prestataire pour créer divers contrats destinés aux clients, les cartons de signatures, les fiches profils. La dématérialisation des contrats sortants est rendue possible grâce à l'utilisation d'une tablette de signature Wacom STU-520 dans un process hautement sécurisé, dans le respect des normes légales françaises.

« DocuWare permet l'enrichissement et la création automatique au format numérique de divers documents nécessaires dans le cadre de l'EER tels que les contrats, conventions de compte, cartons de signature, etc. »

Le contrat client après avoir été scellé électroniquement avec le tiers de confiance «Lex persona» est archivé dans DocuWare, puis imprimé pour être remis au client. L'utilisation de tablettes de capture de signature permet également la dématérialisation des cartons de signature en intégrant leurs mises à jour dans DocuWare.

De plus, chaque carton de signature archivé dans DocuWare peut être rappelé et réutilisé pour annuler des mandataires sortants et/ou ajouter des mandataires entrants avec leurs signatures. Les données biométriques de la signature sont également cryptées et conservées permettant un recours auprès d'un expert en graphologie le cas échéant. L'intégralité de cette solution a été validée juridiquement par le cabinet Van Dijk ingenieurs* conseils en gestion électronique de documents, record management, archivage électronique.

* Collaborant activement avec la Direction des Archives de France, APROGED, FNTC, NF Z 42-013, Norme ISO 15° 489.

« Plus de 800.000 pages ont été numérisées avec un code barre permettant l'identification de chaque dossier et facilitant leur indexation. »

Des bénéfices immédiats :

- Diminution des espaces de stockage dans les locaux
- Accessibilité des documents en temps réel et à tous les collaborateurs depuis leur poste de travail
- Uniformisation plus efficace de l'archivage des documents
- Amélioration de la sécurité de la documentation non seulement d'un point de vue juridique mais également dans le cadre du Plan de Continuité d'Activité.



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