

Services de conversion de documents

PRÉSERVEZ VOS RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE EN PROTÉGEANT L'INTÉGRITÉ DES TRANSACTIONS

Table des matières

- 2 Introduction
- 3 Les défis de la gestion des documents de transaction
- 4 Les avantages d'optimiser la protection des transactions
- 7 Tirer avantage du partenariat pour l'entreposage et la récupération de documents de transaction
- 10 Conclusion

RÉSUMÉ

Que ce soit en présentant un reçu de carte de crédit signé, une preuve de transaction, une preuve de livraison ou un document d'achat, toute entreprise soucieuse de maintenir de bonnes relations avec sa clientèle doit pouvoir démontrer l'intégrité de ses transactions. Selon un récent sondage mené auprès de 8 880 consommateurs dans 16 pays, les coûts liés à la piètre qualité du service à la clientèle s'élèveraient à 338,5 milliards de dollars par année, soit une moyenne de 243 \$ par « client » dans les pays où ce sondage a été effectué.¹

Si le maintien de bonnes relations avec la clientèle repose sur l'intégrité des transactions, la clé du succès pour améliorer la rentabilité, la fidélisation et la qualité globale des relations commerciales consiste à bien gérer les demandes des clients. Et pour ce faire, il faut pouvoir présenter rapidement les pièces justificatives documentant avec exactitude une transaction. La présentation en temps opportun d'une preuve de transaction élimine la confusion et les malentendus, tout en réduisant la durée et la fréquence des appels au service à la clientèle et d'autres communications coûteuses.

Attribuable en partie aux exigences de conformité, la prolifération de ces documents signés² présente un défi de plus en plus imposant : assurer un entreposage à un coût raisonnable, un accès protégé et une solide gestion du risque dans le cadre du processus transactionnel. En outre, les documents étant souvent entreposés dans des emplacements dispersés géographiquement, les services à la clientèle centralisés ont peine à accéder aux données recherchées dans un délai acceptable. Par contre, l'entreprise qui parvient à répondre rapidement à une demande d'attestation en présentant un bordereau de retrait ou un reçu de carte de crédit signé s'évite alors des pertes de revenus et de bénéfices et réduit les frais d'exploitation de son service à la clientèle tout en fidélisant et en impressionnant des clients qu'elle a gagnés au prix de tant d'efforts.

¹ « La piètre qualité du service à la clientèle coûterait des milliards. Selon un nouveau sondage multinational, 338,5 milliards de dollars de ventes seraient perdus faute d'un service à la clientèle adéquat. » (traduction libre), Christopher Musico, 4 décembre 2009.

² « Le rapport Nilson révèle qu'en 2008, les Américains ont effectué pour 28,4 milliards de dollars d'achats sur carte de débit, contre 21 milliards de dollars sur carte de crédit, selon la revue *USA Today*. », Lewis Green, « Credit card transactions declining: Visa », Credit.com, 14 septembre 2009.

Services de conversion de documents

En plus de rehausser la satisfaction de la clientèle, l'amélioration de l'entreposage de documents de transaction exacts et de l'accès à ces pièces justificatives peut contribuer de façon significative à rendre l'entreprise plus efficace. Entre autres, les procédures de sécurité et de prévention de la fraude sont alors plus rigoureuses, l'accès à des données financières plus complètes s'en trouve accéléré, les pertes de revenus sont circonscrites et les risques juridiques et de toute autre nature sont atténués.

Qui plus est, un référentiel et un système de récupération virtuels qui sont optimisés pour assurer un accès à la demande protégé peuvent réduire les frais de main-d'œuvre et restreindre les coûts immobiliers. Les entreprises dotées des outils nécessaires pour numériser des preuves de transaction au besoin et faire en sorte que le service à la clientèle y ait rapidement accès réalisent d'importantes économies sur la recherche de documents, créent des données de vérification complètes et, ce qui importe probablement le plus, parviennent à réduire le délai de réponse aux demandes des clients.

Bien qu'elles en perçoivent tous les avantages, bon nombre d'entreprises voient tout de même la création de tels systèmes et processus opérationnels comme un défi colossal. C'est pourquoi elles sont de plus en plus nombreuses à se tourner vers des fournisseurs ayant investi dans la plus récente technologie numérique, affichant une excellente feuille de route lorsqu'il est question de protéger les renseignements des clients et pouvant mettre à profit les installations existantes. Forts de l'expérience acquise au fil des multiples mandats qui leur ont été confiés, ces fournisseurs ont tout le bagage nécessaire pour optimiser les solutions d'entreposage et de récupération des documents de transaction. De telles solutions peuvent réduire les coûts et assurer un processus d'affaires plus souple et sécuritaire.

INTRODUCTION

Les transactions des clients peuvent être documentées de diverses façons, selon le secteur d'activité et le modèle d'affaires. Dans le secteur du détail, par exemple, un nombre phénoménal de reçus de cartes de crédit et de débit sont signés au point de vente. En dépit des mesures incitatives visant à favoriser la confirmation des transactions au moyen de NIP, « l'utilisation des cartes de débit à signature est la forme de transaction la plus répandue au pays, représentant

Traduction libre d'extraits du livre : « *Leading on the Edge of Chaos: The 10 Critical Elements for Success in Volatile Times* » :

- Acquérir de nouveaux clients peut coûter cinq fois plus cher que de satisfaire et de fidéliser ses clients actuels.
- Une entreprise typique perd chaque année 10 % de sa clientèle.
- Une réduction de 5 % du taux de défection de la clientèle peut faire croître les bénéfices de 25 à 85 %, selon le secteur d'activité.

61 % de toutes les transactions de ce type. » (traduction libre)³ C'est aussi le cas, notamment, des bordereaux de retrait et de dépôt dans le domaine bancaire et des formulaires de preuve de livraison dans les secteurs de la fabrication et de la distribution.

L'importance et l'urgence des besoins de récupération de documents de transaction varient également selon le modèle d'affaires. Dans bien des cas, la demande de récupération est soumise par une personne en contact direct avec le client (p. ex., un caissier, un directeur de succursale bancaire ou encore un agent de centre d'appels), mais elle peut aussi émaner d'une source interne, dans le cadre d'un audit de sécurité ou d'une vérification financière.

Peu importe le secteur, lorsqu'il est question de résoudre le problème d'un client, la rapidité d'exécution a toujours une incidence directe sur les revenus. Dans le cas de centres d'appels, une meilleure réactivité peut abrégé les appels, réduire les pertes de revenus (découlant notamment des erreurs de facturation ou des occasions ratées de ventes incitatives) et rehausser la qualité de l'interaction avec le client. De même, la capacité de régler les contestations de facturation plus rapidement permet de réduire le délai moyen de recouvrement des créances et d'accélérer la comptabilisation des produits. Et ces paramètres ne tiennent même pas compte des coûts liés à la perte de clients. Étant donné que l'acquisition de nouveaux clients peut coûter cinq fois plus cher que leur fidélisation, la moindre baisse du taux de défection peut donc avoir un effet significatif sur la rentabilité.⁴

3 « The Card Game: How Visa, Using Card Fees, Dominates a Market », Andrew Martin, *NY Times*, 4 janvier 2010.

4 *Leading on the Edge of Chaos: The 10 Critical Elements For Success In Volatile Times*, Emmett C. Murphy et Mark A. Murphy, Prentice Hall, 2002.

Services de conversion de documents

L'entreprise qui voit à disposer d'un accès à la fois rapide et sécuritaire à ses documents transactionnels est aussi assurée de gains d'efficacité opérationnelle et de mesures d'atténuation du risque qui sont autant d'arguments convaincants. Une sécurité resserrée fait obstacle à la fraude et consolide la conformité aux exigences réglementaires. Inversement, une tenue de dossiers de transaction ponctuelle et non planifiée jumelée à des processus de récupération mal adaptés ne permet plus à l'entreprise de satisfaire ses obligations dans le monde d'aujourd'hui. En fait, de telles stratégies engendrent d'importants risques de fraude (surtout en ce qui a trait à l'écroulement) et de non-conformité, tout en mettant en péril les relations avec la clientèle.

LES DÉFIS DE LA GESTION DES DOCUMENTS DE TRANSACTION

Ce qu'on note couramment sur le terrain, c'est que la plupart des entreprises choisissent d'entreposer leurs documents de transaction dans des emplacements dispersés géographiquement pour la simple et bonne raison que c'est là qu'ils sont générés. La protection des documents et l'optimisation de leur récupération sont des enjeux de plus en plus coûteux. Selon un sondage d'IDC sur le contrôle des documents et l'amélioration du service à la clientèle, les institutions financières participantes ont cité la réduction des coûts (42 %) et l'amélioration du déroulement des opérations (28 %) comme deux principaux facteurs pouvant améliorer la gestion des documents.⁵

Quantité astronomique de reçus de cartes de crédit et de débit répartis sur un grand territoire

Dans les secteurs du détail et de la restauration, bien des entreprises sont présentes à l'échelle nationale et chaque emplacement génère des centaines de reçus signés quotidiennement. Ces documents doivent être identifiés d'une façon quelconque (classés par magasin et par plage de dates), puis entreposés sur place ou envoyés dans des installations d'entreposage centralisées, processus qui exige des locaux sécurisés et de la main-d'œuvre spécialisée.

Une demande de récupération peut provenir de diverses sources et naître de divers motifs. Le client qui conteste un montant porté à sa carte de crédit peut tout aussi bien s'adresser directement au détaillant que passer par

l'émetteur de sa carte. Et que le problème du client soit traité par un centre d'appels, un gérant sur place ou le siège social, le processus de divulgation peut nécessiter la consultation d'un nombre important de reçus (par exemple, les pièces justificatives associées à un employé particulier ou de l'ensemble du magasin pour une plage de dates donnée). Il en va de même dans le cas des demandes à l'interne dans le cadre d'une enquête sur une fraude ou d'une vérification. Pour gérer ces demandes, l'entreprise doit souvent mobiliser des ressources qui auraient pu être affectées à des activités rentables. Il ne faut pas négliger non plus le risque de pertes de reçus, de fraude et de vol d'identité, ce dernier étant probablement responsable de milliards de dollars en pertes annuelles selon les estimations et, de ce fait, comptant désormais parmi les principales préoccupations des détaillants et du secteur du paiement par cartes.⁶

Les efforts et les sommes à investir pour entreposer et gérer les reçus en toute sécurité, multipliés par le nombre d'emplacements répartis, peuvent constituer un très lourd fardeau. Et comme les coûts liés à la recherche et à la présentation d'un seul reçu en temps opportun sont souvent insensés, bien des entreprises déclarent forfait et préfèrent absorber les frais en cause lorsque le montant est en deçà d'un certain seuil. Si le montant de ces pertes par transaction demeure assez faible, au bout d'une année, leur cumul pour les entreprises qui effectuent des milliers de transactions annuellement peut représenter une somme importante.

Nature délicate des documents de transaction des succursales bancaires

La récupération de bordereaux de retrait et de dépôt et d'autres documents bancaires signés présente des défis particuliers en ce qui a trait à la sécurité, tant pour le volet récupération que pour le volet transmission. Tout comme dans le secteur du détail, une telle demande fait naître un certain sentiment d'urgence lorsqu'un caissier ou un directeur bancaire fait face au client en temps réel.

Comme bon nombre de commerces au détail, les succursales bancaires entreposent sur place leurs documents transactionnels générés quotidiennement, puis, à intervalles réguliers, les transfèrent dans un ou plusieurs emplacements centralisés, ce qui nécessite des investissements tant en locaux qu'en main-d'œuvre spécialisés.

5 « Financial Institutions Manage Costs, Improve Customer Service With Stronger Document Control », Abhishek Kumar et Suchitra Narayan, *Financial Insights*, février 2009.

6 L'écroulement est une des principales formes de vol d'identité : « Le terme écroulement désigne la saisie et le transfert non autorisés de données de paiement à une autre source, à des fins frauduleuses. Un tel crime diffère de la subtilisation massive de données en raison d'une brèche de sécurité informatique et peut se produire dans deux cadres distincts : par l'obtention des données de paiement directement à partir de l'instrument de paiement du consommateur (de sa carte de paiement) ou encore par la saisie des données de paiement à partir de l'infrastructure de paiement du commerçant, surtout au terminal de point de vente et dans les infrastructures connexes... », Conseil des normes de sécurité des données de PCI, « Information Supplement: Skimming Prevention - Best Practices for Merchants », août 2009. https://www.pcisecuritystandards.org/pdfs/skimming_prevention_form.pdf

Services de conversion de documents

Les documents de transaction bancaire portent sur les opérations de caisse; ce sont les documents que le caissier emporte à la fermeture de son guichet pour ensuite rapprocher les transactions qu'il a effectuées. Ces lots de documents sont habituellement classés au moyen du numéro de domiciliation (ou transit de la succursale) et du code d'identité du caissier, ainsi que par un horodatage. Au contraire de ce qui se passe dans le milieu du détail, lorsqu'une demande de récupération est soumise par un caissier ou le directeur de la succursale, elle est acheminée à un centre d'appels centralisé et la communication s'effectue par téléphone, par courriel ou par télécopieur.⁷

Cette méthode de travail s'impose parce que seuls les centres d'appels sont en mesure d'offrir le niveau de sécurité et la piste de vérification requis dans le secteur bancaire, chaque demande faisant alors l'objet d'un suivi et d'un examen à divers échelons de la direction. La réponse à une telle demande suppose souvent d'effectuer des recherches dans plusieurs documents pour repérer des bordereaux précis et, si la demande porte sur une plage de dates, il peut être nécessaire de passer au peigne fin une très grande quantité de documents.

Si certaines requêtes émanent d'un caissier ou d'un directeur bancaire qui est en contact direct avec le client (en général à propos d'un document précis), bien des requêtes sont attribuables à des questions de sécurité et à des audits de conformité, à l'interne. Une telle requête peut porter sur un nombre important de documents étalés sur plusieurs années, ce qui rend la tâche bien plus complexe que s'il s'agissait de retrouver un seul petit bordereau de retrait.⁸

Des preuves de livraison de grande valeur

Dans certains secteurs tels que la distribution et la fabrication, les documents servant de preuve de livraison, d'ailleurs grandement diversifiés, sont un autre exemple de documents transactionnels qu'il faut gérer et récupérer. Les caractéristiques économiques propres à chaque secteur déterminent souvent la valeur intrinsèque des bons de livraison. Dans certains cas, la preuve de livraison témoigne simplement de l'acceptation et de l'état du produit à sa livraison, tandis que dans d'autres, le document confirme également la quantité livrée. Ces

renseignements peuvent aussi indiquer la répartition d'un chargement fixe, comme dans le cas du ciment, ou d'un parcours quotidien d'approvisionnement.⁹

Les bons de livraison signés ne comportent habituellement pas de renseignements personnels réglementés, tels que des numéros de compte bancaire. Et même si le volume varie selon le type de produit et de service, la quantité de documents générés est loin d'avoir l'ampleur de ce qu'on observe du côté des cartes de crédit ou des transactions bancaires. Par contre, la valeur moyenne des produits livrés peut être nettement supérieure et l'incidence des contestations sur les résultats nets, tout aussi importante. Par conséquent, un accès rapide aux données des preuves de livraison est essentiel pour préserver les relations avec la clientèle.

LES AVANTAGES D'OPTIMISER LA PROTECTION DES TRANSACTIONS

Pour faire face à la hausse galopante des coûts d'entreposage et de récupération des documents transactionnels répartis, les entreprises doivent pouvoir compter sur une solution qui englobe l'entreposage des documents papier tout en mettant à profit l'accès numérique au besoin. La solution idéale doit aussi relever le défi de taille d'intégrer dans un processus de récupération global sécuritaire les documents papier provenant de multiples installations.

Une solution de gestion de documents transactionnels hybride assure l'accès à des documents papier par l'intermédiaire d'un système de récupération informatisé et allie l'excellent rapport coût-efficacité de l'entreposage des documents papier à la rapidité et à l'efficacité d'un accès électronique, ce qui permet aux entreprises de faire face aux enjeux touchant l'efficacité et le service à la clientèle dans un contexte de divulgation.

Une meilleure réactivité aux problèmes des clients

En plus d'être le principal motif d'assurer une récupération efficace des documents de transaction, la capacité de bien répondre aux contestations des clients représente aussi la meilleure occasion pour une entreprise de réaliser des économies et de rehausser ses revenus.

7 Les caissiers de banque n'ont pas accès au téléphone ni au courriel pendant qu'ils sont en poste à leur guichet. Une requête nécessite donc habituellement l'intervention d'un directeur, à la fois parce que le caissier ne peut y donner suite pour la raison précitée et pour des motifs de sécurité.

8 La procédure normalisée de fonctionnement de certaines banques prévoit qu'au moment où un caissier ou un directeur quitte son emploi, il faut procéder à l'examen des transactions, sur une période de sept années, auxquelles l'employé en question a participé.

9 Certaines contraintes économiques ou fonctionnelles limitent le recours aux signatures électroniques. Ce ne sont pas tous les secteurs d'activité ou toutes les entreprises qui traitent le volume ou disposent de la technologie de grands joueurs tels que FedEx ou UPS.

Services de conversion de documents

Comme nous l'avons déjà mentionné, les frais à engager pour convaincre de nouveaux clients dépassent largement les sommes à investir pour les fidéliser et les taux de rentabilité ont tendance à augmenter à mesure que se prolonge la durée de la relation avec le client.¹⁰ De surcroît, une stratégie efficace comporte bien d'autres avantages plus immédiats, tant sur le plan de la gestion de la trésorerie que de la réduction des coûts. L'accès rapide aux documents transactionnels demandés peut contribuer à améliorer le flux de trésorerie et à comprimer les pertes de revenus en améliorant l'exactitude de la facturation, ainsi qu'en créant des occasions de ventes incitatives, voire de ventes complémentaires.

Les pertes de revenus sont souvent attribuables à une communication lente, floue ou inexacte au sujet d'une transaction, ce qui, en plus de réduire les revenus, engendre des frais additionnels. Par contre, lorsque

l'entreprise est à même d'accéder rapidement aux preuves de livraison et de rapprocher les quantités, dimensions et poids avec les articles réellement ramassés ou livrés, elle peut éviter les risques et les frais couramment associés aux écarts dans les commandes. »¹¹

De plus, une plus grande facilité d'accès à des images de transactions signées peut écourter les appels au centre de service et réduire, voire éliminer, les appels de suivi en raison du manque de documentation. Les recherches de la National Association of Credit Management (NACM) révèlent qu'un accès plus rapide à des documents transactionnels complets entraîne une augmentation radicale du taux de résolution des contestations des clients dès le premier appel, qui passe alors de 25 % à 76 %.¹² Cet effet positif peut même entraîner à son tour une diminution du nombre de courriels et autres communications de suivi.¹³

Une banque multinationale parvient à améliorer son niveau de service tout en réduisant ses coûts

Défi : La difficulté de gérer des milliers de demandes de récupération provenant de différentes succursales empêchait cette banque multinationale d'offrir un service à la clientèle de qualité en temps opportun. Les demandes des clients étaient relayées à un centre d'appels de Dallas par télécopieur, courriel ou téléphone et le directeur de la succursale à l'origine de la requête devait signer toutes les demandes, ce qui prolongeait d'autant le délai. Une fois que les documents requis avaient été repérés, il fallait procéder manuellement à la clôture de la requête, une tâche qui monopolisait d'importantes ressources en personnel.

Solution : Iron Mountain procède à la cueillette des documents transactionnels auprès des succursales et à leur entreposage dans différents emplacements à proximité des succursales qui les ont générés. Le centre d'appels soumet la demande à Iron Mountain qui mandate son personnel des centres de gestion de documents répartis de repérer le document requis, pour ensuite le numériser. Le centre d'appels transmet l'image à la succursale bancaire par télécopieur. Les images numérisées sont renvoyées au centre d'appels centralisé afin d'assurer la sécurité et le suivi, ce qui déclenche automatiquement la clôture de l'enquête.

Résultat : Le délai courant pour récupérer un document dans le cas d'une transaction effectuée en contact direct avec le client est rabattu à 24 heures (alors qu'il était de 72 heures auparavant) et peut être aussi court que 15 minutes, ce qui a nettement amélioré le niveau du service à la clientèle et les frais liés à la résolution des problèmes et à la clôture des requêtes.

¹⁰ « Leading on the Edge of Chaos: The 10 Critical Elements For Success In Volatile Times, Emmett C. Murphy et Mark A. Murphy, Prentice Hall, 2002.

¹¹ « Maximizing revenues in transportation & logistics companies », document de travail de PwC en matière de transport et de logistique, 2009.

¹² « Relationship Management Dispute Resolution », Joshua Burnett, *Inside ARM*, 27 avril 2006.

¹³ « Il faut aussi tenir compte du fait que l'envoi électronique d'une facture coûte 0,44 \$, contre 1,10 \$ pour une facture imprimée. Même dans les plus petits centres d'appels, les économies réalisées grâce au libre-service ont grimpé en flèche, se chiffrant dans les centaines de milliers de dollars annuellement et même dans les millions pour certains. » (traduction libre), extrait de « Self Service that Really Serves », *CRM Media*, document de présentation commandité par Oracle, avril 2009.

Une solution permet à des succursales réparties d'améliorer la sécurité et l'uniformité de leurs transactions

Défi : Assurer l'entreposage et la gestion de documents transactionnels actifs recueillis par les caissiers dans plus de 1 000 succursales, tout en voyant au maintien des niveaux de service relatifs aux requêtes portant sur les comptes. Le directeur de la succursale ou de la région voyait ponctuellement à la gestion des documents requis afin de répondre aux demandes courantes des clients, ou faites dans le cadre d'enquêtes et de vérifications. Les processus n'étaient pas normalisés, comportaient un fort risque d'erreur, étaient vulnérables et inefficaces, ce qui nuisait à la qualité du service à la clientèle.

Solution : Iron Mountain reçoit quotidiennement les documents de transactions actifs générés par la multitude de succursales et les transfère en toute sécurité à ses centres de gestion de documents locaux où les employés les trient pour ensuite les entreposer conformément au système de classement que le client privilégie. Lorsqu'un client soumet une requête au sujet d'un dépôt ou d'un retrait, le personnel d'Iron Mountain du siège social demande le document par le portail Iron Mountain Connect^{MC} et a recours au service d'Imagerie à la demande afin de transmettre les images requises par l'intermédiaire d'un réseau de télécopie protégé.

Résultat : Le processus simplifié assure l'uniformité, améliore la protection, raccourcit les délais de réponse et permet à la banque de récupérer de l'espace et du temps de travail fort précieux qu'elle peut rediriger vers ses activités bancaires fondamentales.

Puis il faut tenir compte que certains coûts liés à la recherche de documents transactionnels peuvent être camouflés dans le budget des emplacements dispersés ou des divers services et que certaines des ressources appelées à intervenir (p. ex., les directeurs ou les membres du contentieux) demandent parfois un taux horaire très élevé. Un système optimisé réduit ces coûts, améliore la satisfaction de la clientèle et contribue à consolider les relations avec la clientèle.

Protection accrue de l'intégrité des transactions

L'atténuation des risques est à l'avant-plan de la protection de l'intégrité des transactions des clients. Et si un accès plus rapide aux reçus et à d'autres documents transactionnels ne freine pas nécessairement la fraude, il permet néanmoins d'accélérer la détection, de renforcer les procédures de sécurité et d'atténuer les risques liés aux

délits commis par des employés, tels que l'écrémage de cartes de crédit.¹⁴ « L'écrémage de cartes de crédit est un crime moderne commis par des criminels experts en informatique, mais force est d'avouer que le vol de numéros de carte est un jeu d'enfant. Tout employé ayant accès à des cartes de crédit de clients peut subtiliser ces données simplement en les recopiant sur un bout de papier. Une protection appropriée des données des transactions par carte de crédit est essentielle au respect des règles de conformité PCI. Si vos processus ne satisfont pas à ces critères de sécurité, ils pourraient être réputés comporter des faiblesses qui vous exposent à d'importantes amendes imposées par les sociétés émettrices de cartes de crédit. » (traduction libre)¹⁵ En effet, ces amendes peuvent s'élever à 500 000 \$ par incident.¹⁶

¹⁴ La loi Fair and Accurate Credit Transactions Act of 2003 stipule que la troncation de numéros de carte de crédit n'est requise que sur les reçus imprimés par voie électronique qui sont remis aux clients. Cette exigence ne s'applique pas dans le cas de reçus produits par embossage manuel ou retranscrits, ni dans le cas des reçus que le commerçant conserve. « The word on truncation », *The Green Sheet*, Vol. 09:09:01, http://www.csrri.com/library.aspx?view=html&publication_id=64.

¹⁵ « En raison des risques d'écrémage, les consommateurs ne sont pas les seuls à se préoccuper du vol de cartes de crédit. », <http://www.fraudguides.com/business-credit-card-skimming.asp>

¹⁶ « Enabling an Ecosystem of Security: An Interview with PCI SSC's Bob Russo », *Standards Today*, Vol. VIII, n° 4, juin-juillet 2009.

Services de conversion de documents

Un accès plus rapide à des données de reçus exactes peut conférer aux entreprises la capacité de repérer et d'éliminer plus rapidement leurs faiblesses, ce qui pourrait limiter les pertes découlant de l'écrémage. De plus, la réputation qu'acquiert un système de récupération d'agir avec rapidité et précision peut, en soi, suffire à dissuader les fraudeurs.

Cela dit, cette vulnérabilité face à la fraude n'est pas l'apanage des cartes de crédit. En fait, les criminels s'intéressent à tout document lié au transfert de fonds ou de biens. C'est pourquoi la procédure de sécurité bancaire au moment du départ d'un caissier comprend souvent la vérification des transactions qu'il a effectuées, cet examen rétrospectif s'étalant parfois sur plusieurs années. Par ailleurs, dans le cas d'articles de grande valeur, la vérification de la quantité et de la livraison peut être effectuée par le rapprochement des preuves de livraison.

Des procédures de vérification financière plus rigoureuses et efficaces

Il va de soi qu'il est nécessaire de pouvoir consulter des documents de transaction dans le cadre des procédures financières courantes, et que la portée et la fréquence des vérifications financières varient en fonction du secteur d'activité et des particularités de l'entreprise. Qu'on tienne compte ou non de ces variables, un système de récupération plus efficace peut contribuer à minimiser le recours à des ressources dont le taux horaire est élevé, telles que les directeurs des finances ou du contentieux, tout en améliorant l'efficacité globale du processus de divulgation.

L'entrée en vigueur du projet de loi 198 de l'Ontario, des lois fédérales et provinciales en matière de protection des renseignements personnels, des accords de Bâle II et d'autres règlements connexes ayant contribué à l'explosion des frais liés au maintien de la conformité, les institutions financières doivent constamment s'efforcer de simplifier leurs procédures de vérification. Un système simplifié de gestion et de récupération des documents transactionnels renforce l'efficacité des programmes de gouvernance, de gestion des risques et de conformité. De même, un système qui assure un accès contrôlé aux documents transactionnels, qui crée des pistes de vérification exactes et qui permet la récupération à partir d'une seule source consolide l'atténuation du risque et la conformité.

TIRER AVANTAGE DU PARTENARIAT POUR L'ENTREPOSAGE ET LA RÉCUPÉRATION DE DOCUMENTS DE TRANSACTION

Puisqu'il ne s'agit pas d'une des compétences fondamentales du service à la clientèle, de la facturation, ni même des spécialistes en TI, la conception et la mise en œuvre d'un système efficace de récupération des transactions constituent tout un défi pour bon nombre d'entreprises. L'éparpillement géographique des transactions gonfle les coûts d'entreposage et de gestion des documents. L'intégration d'un processus de conversion de documents requiert une planification solide et les chances de réussite sont proportionnelles à l'expérience.

Pour éviter de tels tracas, bon nombre d'entreprises se tournent vers un fournisseur aguerri dans le domaine de l'entreposage et de la gestion de documents. Ces fournisseurs ont souvent déjà pris en charge la gestion et la récupération des documents de divers services au sein d'une multitude d'entreprises, et certains ont même déjà le rayonnement nécessaire pour que la dispersion géographique des transactions ne leur cause aucun souci.

Des stratégies d'entreposage et de numérisation optimisées

La conversion des transactions papier peut être abordée selon diverses stratégies. Étant donné que la plupart des documents transactionnels n'auront probablement jamais à être récupérés, l'entreposage à long terme de la copie papier demeure la solution la plus économique pour ce genre de document.¹⁷ Par contre, dans le cas de documents qui sont plus susceptibles de faire l'objet d'une demande, d'autres stratégies peuvent mieux convenir, notamment :

- **Image on Demand^{MC 18}** : numérisation des transactions et des documents connexes à partir d'une bibliothèque ou de documents actifs à mesure qu'ils sont demandés;
- **la numérisation sélective** : recours à des outils de prévision pour déterminer quels documents convertir, leur probabilité de récupération étant élevée;
- **la numérisation d'extraits** : numérisation d'un petit sous-ensemble de documents de grande valeur qui ont été ciblés selon des critères rigoureux.

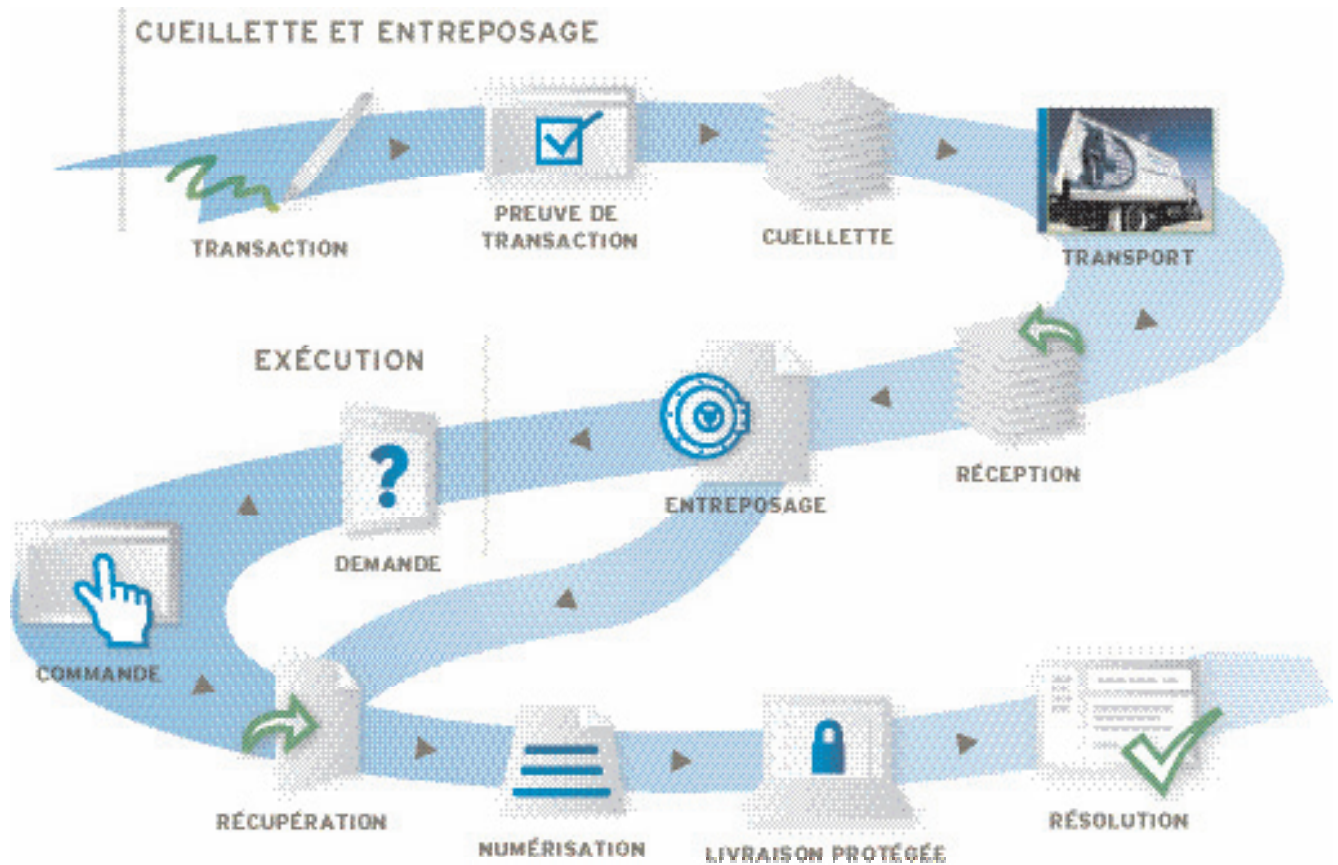
Dans l'évaluation de ces options, il ne faut négliger aucun facteur de coût, notamment les frais d'immobilier et de main-d'œuvre nécessaires pour l'entreposage. En règle générale, on obtient un meilleur rapport coût-efficacité en ne numérisant les documents qu'au besoin.

¹⁷ « Intelligent Imaging: Scanning Only What You Need, Only When You Need It », Jim Stephenson, KMWorld, juillet-août 2007.

¹⁸ L'imagerie à la demande

Services de conversion de documents

Figure 1 : Déroulement des opérations de conversion de documents



Dans l'examen des stratégies possibles d'entreposage et de numérisation, il faut aussi tenir compte des enjeux touchant le déroulement des opérations et la sécurité, notamment du lieu et du moment où les documents de transaction sont demandés et numérisés, et par quel moyen ils seront acheminés à l'entreprise. Dans le domaine bancaire, la demande est souvent assujettie à l'autorisation d'un directeur et, les caissiers ayant rarement accès au courriel et à Internet, chaque document distinct est couramment transmis à la succursale par télécopieur. Par contre, pour une demande de la vérification interne qui touche le plus souvent un grand nombre de documents à récupérer, l'envoi se fait plutôt au service des finances par l'intermédiaire d'un site FTP sécurisé.

Le moment venu de mettre en œuvre un système hybride capable de repérer le moindre document de transaction papier et de le récupérer dès qu'on le demande, les entreprises peuvent certes tirer profit de l'expérience d'un tiers de confiance. Le recours à un partenaire pour bâtir ce système global assure une utilisation plus efficace des ressources internes, permettant à un moins grand nombre de personnes attitrées de gérer un volume plus élevé de demandes, ainsi que de consacrer du temps à des projets d'affaires axés sur la véritable mission de l'entreprise, apte à générer des revenus.

Iron Mountain permet à une chaîne de restaurants d'envergure nationale d'économiser temps, argent et ressources

- Défi :** Entreposer et gérer la récupération des reçus de cartes de paiement générés par 1 700 restaurants, répartis dans 49 États. Des locaux et des ressources étaient affectés à ces tâches à chaque établissement, ainsi que 90 mètres carrés (1 000 pieds carrés) et quatre employés à temps plein au siège social. L'entreprise recevait environ 1 300 contestations de facturation sur carte de crédit par semaine et le coût d'enquête était estimé à 50 \$ par demande. Ainsi, une politique de règlement sans enquête était donc en vigueur pour toute contestation sous ce seuil de 50 \$.
- Solution :** L'entreprise voit à présent à faire entreposer les reçus papier des restaurants hors site, dans les centres de gestion de documents protégés d'Iron Mountain. Les demandes de récupération sont soumises directement à Iron Mountain par l'intermédiaire du portail Iron Mountain Connect^{MC}, qui voit à extraire et à numériser les reçus requis pour ensuite les envoyer sur un site FTP sécurisé.
- Résultat :** L'entreprise a récupéré 63 mètres carrés (700 pieds carrés) d'espace précieux au siège social et a pu réaffecter à d'autres fonctions les trois employés à temps plein. Le nouveau seuil de coût de récupération est estimé à 20 \$ par reçu, ce qui a permis de réaliser des économies additionnelles.

Un partenariat qui permet de réduire les coûts

Étant donné qu'il est fondé sur des processus sélectifs de récupération et de numérisation, le système hybride est l'option qui perturbe le moins les procédures courantes. Et alors que les programmes internes peuvent englober d'énormes sommes, tant en immobilisations qu'en frais d'exploitation, lorsqu'elle est confiée à un partenaire, la mise en œuvre peut être menée à bien sans qu'il soit nécessaire d'investir d'importantes sommes dans les logiciels des systèmes de gestion du contenu de l'entreprise ni dans des ressources additionnelles.¹⁹

En fait, un partenaire disposant d'un solide réseau d'installations peut vous permettre de réaliser des économies au plan de l'immobilier grâce à l'élimination ou du moins à la réduction des documents papier entreposés dans des commerces de détail, souvent dispersés, coûteux. Ces locaux peuvent alors être récupérés pour les consacrer à des activités commerciales lucratives.

De plus, un partenaire disposant d'une grande capacité peut s'adapter aisément aux fluctuations de volumes, notamment lors d'acquisitions ou d'ajout de points de vente. Un tel changement peut aussi offrir une excellente occasion d'éliminer des processus d'affaires incompatibles qui ont pris racine au fil des ans. Les directeurs peuvent alors plus aisément imposer une normalisation et l'application des pratiques exemplaires en matière d'entreposage et de récupération de documents transactionnels.

Enfin, puisqu'il revient au partenaire de prendre en charge les frais de maintenance et de soutien, l'impartition permet à l'entreprise de prévoir ses dépenses. Un fournisseur chevronné peut aussi raccourcir considérablement le délai de mise en œuvre, ce qui réduit les perturbations au cours de la transition et permet à l'entreprise de rester bien centrée sur sa principale mission.

¹⁹ « La grande majorité des entreprises disposent déjà d'installations de numérisation. » « Outsourcing Document Management Solutions Challenges and Opportunities », page 5, document de présentation d'Iron Mountain, Dan Colquhoun, Frost & Sullivan.

Services de conversion de documents

Les autres avantages concurrentiels d'une collaboration avec un partenaire

Un système de transaction de source unique permet de fournir aux utilisateurs autorisés un accès contrôlé en fonction du rôle et d'appliquer des procédures normalisées de fonctionnement ainsi que des pratiques exemplaires. Une plus grande cohérence prévaut alors à l'échelle de l'entreprise, ce qui a pour effet de consolider tout programme de gouvernance, de gestion des risques et de conformité. Il importe aussi de souligner que des pistes de vérification plus claires et des outils de génération de rapports performants contribuent non seulement à rehausser l'efficacité, mais aussi à fournir plus rapidement des renseignements quant aux fluctuations des tendances et des conditions du marché.

Au moment d'arrêter votre choix, optez pour un partenaire qui non seulement offre des services de pointe en gestion des documents pouvant s'adapter à vos règles particulières en matière de conservation, de récupération, de vérification et de production de rapports, mais qui peut aussi vous guider quant aux pratiques exemplaires qui évoluent sans cesse en matière d'intégrité et de conformité des transactions et affiche une solide feuille de route dans la protection des renseignements des clients.

CONCLUSION

Puisque les documents de transaction sont le pivot des relations avec la clientèle, les entreprises doivent être préparées à faire face aux nombreux défis que peuvent comporter l'entreposage et la gestion ponctuels des documents papier signés. Il leur faut une solution qui offre un accès rapide et sécuritaire, garant d'un service à la clientèle de qualité, ainsi que d'une solution d'entreposage et de protection abordable, et ce, tout au long du processus de conservation des documents de transaction et de production de rapports.

La solution optimale est axée sur la conservation des documents en format papier et en permet la conversion au format numérique au besoin. Cette solution doit aussi permettre le regroupement de l'entreposage des documents papier, afin de limiter les frais de main-d'œuvre et d'immobilier, et, puisque les documents transactionnels peuvent être numérisés au moment opportun dans le cadre d'un processus de récupération vérifiable et protégé, ce type de solution nécessite rarement d'investir massivement dans de nouveaux systèmes ou des ressources supplémentaires. Ces documents transactionnels numériques accélèrent également la consultation, ce qui permet de réaliser des économies à l'échelle de l'entreprise et de libérer des ressources qui peuvent être mises à profit à diverses fins stratégiques plus rentables.

Les entreprises sont donc de plus en plus nombreuses à se tourner vers des fournisseurs pouvant mettre à profit les installations d'entreposage existantes, ayant acquis une solide expérience de conversion de documents dans le cadre de nombreux mandats et misant sur des technologies numériques d'avant-garde. Puisqu'ils peuvent s'appuyer sur les pratiques exemplaires et le savoir-faire dégagés de multiples mises en œuvre réussies, ces fournisseurs peuvent nettement faciliter la conception et l'application d'une solution qui réduit les coûts et offre un processus transactionnel plus souple et plus sécuritaire pour l'avenir.

À propos des solutions de gestion de documents d'Iron Mountain

Les solutions de gestion de documents d'Iron Mountain vous permettent de mettre en œuvre un programme complet et entièrement intégré de gestion de documents. Grâce à ces solutions, vous avez accès à tous les documents de l'entreprise partout et en tout temps. Votre entreprise peut ainsi gagner en efficacité et en rentabilité en ce qui a trait à la gestion des renseignements relatifs aux employés, aux ententes avec les fournisseurs, aux contrats, aux relations avec les clients, et à bien plus encore. Grâce à nos possibilités d'accès et de contrôle perfectionnées, vous accélerez les processus opérationnels et la prise de décisions, améliorez le service à la clientèle et répondez aux exigences en matière de conformité. Pour de plus amples renseignements au sujet des solutions de gestion de documents d'Iron Mountain, visitez notre site Web au www.ironmountain.ca



À PROPOS D'IRON MOUNTAIN. Iron Mountain Incorporated (symbole NYSE : IRM) offre des services de gestion de l'information qui contribuent à réduire les coûts, les risques et les inefficacités au plan de la gestion des données physiques et numériques d'une entreprise. Fondée en 1951, la société Iron Mountain gère des milliards d'actifs informationnels, notamment, des données de sauvegarde et d'archives, des fichiers électroniques, des images numérisées, des pièces commerciales, des documents à déchiqueter et plus encore, pour le compte d'entreprises du monde entier. Visitez le site Web de notre entreprise www.ironmountain.ca pour en savoir plus à notre sujet.

© 2010 Iron Mountain Canada Corporation. Tous droits réservés. La raison sociale Iron Mountain, le logo figurant une montagne, 1 800 FASTFILE, Iron Mountain Connect et Image on Demand sont des marques de commerce ou des marques déposées d'Iron Mountain Incorporated aux États-Unis et dans d'autres pays et leur usage par Iron Mountain Canada Corporation est autorisé. Toutes les autres marques de commerce ou marques déposées sont les propriétés respectives de leur détenteur.
