



DÉFI

Collecter, dématérialiser, diffuser et acheminer le flux massif de courrier entrant en raison de l'augmentation des prêts immobiliers à des taux d'intérêt historiquement bas, tout en s'adaptant aux modèles de télétravail de ses employés.

SOLUTION

Iron Mountain Salle de Courrier Digitale

RÉSULTATS

- > **Gestion complète des documents supplémentaires s'appuyant sur le Machine Learning, la dématérialisation et des flux de travail cloisonnés**
- > **Réduction de 25 % des coûts de gestion des documents tout en réduisant de la durée du cycle des documents**
- > **Capacité à s'adapter à une augmentation du volume des nouveaux prêts immobiliers de 30 % d'une année sur l'autre sur la période 2020-2021 ou à une réduction drastique de 70 % des opérations de refinancement en 2022, le tout sans impact sur le chiffre d'affaires**
- > **Prise en charge de plus de 250 types de documents différents**
- > **Traitement des documents annexe issus de milliers de sociétés d'assurance de titres et de juridictions d'enregistrement**
- > **Traitement automatisé des exceptions en corrigeant rapidement les documents défectueux**

ÉTUDE DE CAS

DÉMATÉRIALISER LA SALLE DE COURRIER DÉDIÉE AUX PRÊTS IMMOBILIERS

DÉFI

Lorsqu'on pense aux secteurs qui évoluent très rapidement, celui du prêt immobilier n'est pas celui qui nous vient en premier à l'esprit. En effet, d'importantes obligations, qu'il s'agisse de réglementations toujours plus contraignantes ou d'exigences spécifiques d'investisseurs, ralentissent les processus à tous les niveaux. En plus de ne pas être connu pour sa rapidité d'évolution, le marché du prêt immobilier a été durement touché ces dernières années.

La pandémie nous ayant tous mis dans une frénésie économique, le secteur du prêt immobilier a dû s'adapter rapidement. Les taux des prêts ont chuté à un niveau historiquement bas en 2020 et 2021 tandis que les ménages commençaient à réévaluer leurs besoins en matière de logement. Alors que certains en ont profité pour refinancer leur logement, nombreux sont ceux qui ont fait le choix d'acheter une nouvelle habitation.

En raison de cette fluctuation de volume à grande échelle, l'un des principaux établissements prêteurs immobiliers du pays a vu l'activité de sa salle de courrier excéder sa capacité de traitement. Que ce soit pour le suivi des documents, la correspondance des clients ou pour les demandes

de modification ou d'exemption, le volume de courrier entrant a posé un défi logistique au niveau de ses activités, de ses fournisseurs et en termes d'interactions quotidiennes avec les clients.

D'autre part, l'augmentation de l'activité de la salle de courrier a dû être soutenue par un effectif qui a immédiatement basculé vers le télétravail.

Si l'ensemble de ce courrier entrant n'avait pas été traité de manière correcte et efficace, les conséquences pour ce prêteur auraient pu être lourdes, tant pour son fonctionnement interne que sa réputation.

SOLUTION

Cet établissement prêteur avait besoin d'une solution pour collecter, dématérialiser, catégoriser, diffuser et détruire de manière responsable de gros volumes de courriers dans tous les domaines. Pour ce faire, il a décidé d'adopter notre solution de salle de courrier digitale.

Grâce au service de salle de courrier digitale d'Iron Mountain, il a pu accélérer considérablement ses opérations, le tout de manière sécurisée et dans le respect de la réglementation.



RÉSULTATS

En adoptant la solution de salle de courrier digitale, cet établissement prêteur a réduit des montagnes de documents papier et de paperasse pour répondre aux besoins de ses clients et de ses partenaires.

Ce qui nécessitait auparavant entre 7 et 10 jours a demandé moins de 24 heures à notre équipe pour traiter, catégoriser et partager avec l'établissement prêteur ou le partenaire assigné. Notre centre de prise en charge ayant centralisé les documents de l'établissement prêteur, nous avons pu rendre rapidement l'information visible et exploitable par les clients.

En centralisant l'ingestion de contenus physiques et numériques, nous avons utilisé le Machine Learning pour classifier le contenu de l'établissement prêteur, en extraire la valeur et appliquer les politiques appropriées. Ce qui a contribué à accélérer encore plus ce processus, dans la mesure où tout était réalisé au point d'entrée du courrier entrant.

Nous avons pris en charge 250 types de documents, y compris les instruments de sécurité enregistrés, les polices d'assurance titres, les doléances des investisseurs ainsi

que la correspondance des clients, ce qui a contribué à améliorer les performances des processus et à réduire les temps de rotation. Grâce à notre collaboration, cet établissement prêteur a diminué de 25 % les coûts de gestion des documents supplémentaires en raison d'une réduction de la durée du cycle d'examen et de fourniture des documents.

En termes d'évolutivité, la solution de salle de courrier digitale a permis à cet établissement d'aller encore plus loin et plus vite qu'il aurait pu le faire avec ses propres processus de salle de courriers manuels. Il a connu une augmentation de 30 % d'une année sur l'autre liée à l'arrivée de nouveaux clients sollicitant un prêt immobilier grâce à sa capacité accrue à réagir à la demande du marché et grâce à un effectif recentré sur la création de revenus.

En déployant notre technologie de salle de courrier numérique fondée sur des ressources de Machine Learning et d'intelligence artificielle, cet établissement prêteur a pu améliorer son flux de travail global de bout en bout et s'assurer ainsi un avenir plus prospère.

Pour en savoir plus sur notre solution de salle de courrier digitale.

0800 215 218 | [IRONMOUNTAIN.COM/FR](https://www.ironmountain.com/fr)

© 2022 Iron Mountain, Incorporated. Tous droits réservés. Ce document a été créé par Iron Mountain et ses sociétés affiliées (collectivement dénommées « Iron Mountain »). Les informations qu'il contient sont du contenu propriétaire et confidentiel d'Iron Mountain et/ou de ses concédants et qui ne peut être reproduit ou transmis sous aucune forme ou par aucun moyen notamment électronique ou mécanique dans un quelconque but, et ce sans l'autorisation écrite préalable d'Iron Mountain. Les plans actuels de produits ou de services, la stratégie, les dates de disponibilité ou les fonctionnalités peuvent être modifiés sans préavis. Ils ne constituent pas ou n'impliquent pas une invitation ou une offre ni une disponibilité dans tous les pays et ne doivent pas être interprétés comme un engagement à rendre des produits ou des fonctionnalités disponibles ultérieurement. Ce document n'est pas sponsorisé par, validé par ou affilié à une quelconque tierce partie et tous les exemples clients décrits dans le présent document ne sont que des illustrations de la manière dont des clients ont utilisé des produits et des services Iron Mountain. Ces exemples ne doivent pas être interprétés comme une caution future, une affiliation ou toute autre association avec ces mêmes clients ou d'autres entités mentionnés dans le présent document. Iron Mountain ne saurait être tenue responsable de dommages directs, indirects, consécutifs, punitifs, spéciaux ou fortuits liés à l'utilisation ou à l'incapacité d'utiliser l'information. Iron Mountain communique ces informations en l'état et ne donne aucune garantie concernant l'exactitude ou l'exhaustivité des informations fournies ou leur adéquation à un objectif spécifique. « Iron Mountain » est une marque commerciale déposée d'Iron Mountain Incorporated aux États-Unis et dans d'autres pays. Iron Mountain, le logo Iron Mountain et toute association de ces éléments ainsi que d'autres marques repérées par le signe TM sont des marques commerciales d'Iron Mountain Incorporated. Toutes les autres marques commerciales ou autre identifiant restent la propriété de leurs détenteurs respectifs.