



TRAITEZ RAPIDEMENT ET EFFICACEMENT VOS COMMUNICATIONS ENTRANTES GRÂCE À LA SOLUTION DE SALLE DE COURRIER NUMÉRIQUE DE SYMCOR

Le défi

Les clients recherchent aujourd'hui le maximum de souplesse pour communiquer avec leur société d'assurance de multiples façons : mobile, courriel, courrier postal, etc. Les assureurs doivent donc traiter de grandes quantités de documents, structurés ou non, provenant de sources variées.

Le traitement de ces documents entrants mobilise beaucoup de temps et d'employés qui doivent les examiner, les interpréter puis les acheminer vers les unités ou les processus adéquats, tout en s'assurant que les données clés qu'ils contiennent soient intégrées aux flux numériques afin d'activer les systèmes de l'entreprise.

En accélérant le traitement de ces communications entrantes, les technologies numériques permettent d'améliorer significativement leur gestion et de créer une excellente expérience client. Cette numérisation contribue de surcroît à réduire les coûts opérationnels, à minimiser les erreurs manuelles et à réagir plus rapidement aux messages importants.

« SYMCOR trace la voie de l'avenir en procurant aux entreprises des services d'automatisation de documents qui leur permettent d'accélérer leur transformation numérique et de rationaliser leurs opérations. »

Murali Dorai, vice-président
Gestion de produits – CCX
SYMCOR

La solution

Symcor offre aux entreprises qui traitent beaucoup de communications entrantes une solution de salle de courrier numérique qui combine technologies d'automatisation avancées et supervision humaine pour assurer une gestion optimale du débit des communications, un meilleur rapport coût-efficacité et une expérience client améliorée.

Fondée sur la solide plateforme bancaire de Symcor, cette solution est conçue pour accepter les documents client de sources variées, déterminer leur contenu et produire les données finales et structurées qui activent les processus opérationnels, sans délai et avec un minimum d'erreurs.

Notre technologie s'enrichit d'une couche supplémentaire de supervision et de contrôle de qualité, assurée par des opérateurs dûment formés au suivi des processus et à la détection d'exceptions et d'anomalies, qu'il s'agisse d'informations manquantes ou de texte imprécis sur les documents originaux.

Fonctionnement

La première étape consiste à saisir tous les documents reçus par courrier postal, fax, courriel, portail Web ou mobile. Ces documents sont ensuite groupés dans un même format électronique, puis automatiquement classifiés par type.

Nous extrayons ensuite les données clés (n^{os} de compte et de police, dates ou montants) afin d'activer vos systèmes de base. Ces données, comme les n^{os} de compte, peuvent aussi être recoupées avec les systèmes de votre branche d'activité.

Cette solution fait appel aux logiciels de classification de documents et de reconnaissance optique les plus avancés, et peut être optimisée par des algorithmes d'apprentissage machine qui renforcent l'efficacité du traitement direct.

Une fois extraites et validées, les données sont intégrées à vos processus opérationnels en aval, ce qui réduit les besoins de saisie manuelle. Les documents originaux peuvent être acheminés vers des lieux ou des systèmes préétablis sur une base de règles.

Adoptez la solution de salle de courrier numérique Symcor pour retracer vos opérations via des tableaux de bord en temps réel et accéder à un module d'analytique qui produit des informations essentielles sur vos activités, volumes et statuts.

Défis

- Importants volumes de communications entrantes de formats variés : papier, courriel, mobile, fax
- Besoin de vastes ressources

Solution

- Classification de documents automatisée
- Extraction de données automatisée
- Règles opérationnelles et routage adaptés au client
- Traitement des exceptions et notifications
- Rapports et analytique
- Supervision humaine

Avantages

- Traitement accéléré des communications entrantes
- Réduction des erreurs liées aux tâches manuelles
- Moindres coûts de traitement
- Meilleure expérience client
- Compétitivité accrue

À propos de SYMCOR

Symcor est un accélérateur de changement qui compte plus de 20 ans d'expertise B2I (entreprise-industrie) en traitement des paiements, en communications client et, plus récemment, en analytique de fraude et solutions complètes de numérisation. La réputation d'excellence et d'innovation de Symcor en fait un partenaire de tout premier plan. Entreprise 100 % canadienne, Symcor possède neuf centres de production à l'échelle du pays.

En savoir plus à www.symcor.ca