

# L'imagerie intelligente : une solution pour améliorer la performance et la rentabilité dans le secteur bancaire



## Une arme secrète dans un monde dominé par le temps réel

Par Kevin Craine, MBA

Auteur de l'ouvrage "Designing a Document Strategy"

Le secteur bancaire connaît un bouleversement profond qui a commencé avec les distributeurs de billets automatiques, s'est poursuivi avec la banque en ligne, et s'accélère aujourd'hui avec l'avènement de l'informatique mobile. Il n'y a pas si longtemps, les clients des banques devaient encore se rendre en personne à leur agence. Les services de distribution étaient limités aux heures d'ouverture de l'agence au public, et les approbations de prêts demandaient de longs délais. Aujourd'hui, les clients sont libres d'effectuer leurs opérations bancaires partout et à tout moment. L'idée même de se rendre à l'agence locale commence à devenir obsolète : la plupart d'entre nous effectuons nos opérations au distributeur. Dans un environnement où la connexion Internet est possible pour les clients 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sur leurs smartphones ou leurs tablettes, la performance bancaire ne dépend plus tant d'une visite à l'agence que de l'expérience en temps réel des clients lors de leur interaction avec leur banque.

### *Imagerie intelligente*

Face aux exigences du XXIème siècle, qui se traduisent par une demande de service en temps réel et un haut niveau de performances, la plupart des organismes financiers investissent désormais généreusement dans la modernisation de leurs infrastructures Web et mobile. Ils ont ainsi découvert toute la valeur nouvelle que pouvait leur apporter une technologie reconnue qu'ils utilisaient déjà : l'imagerie et la capture de documents. Une nouvelle génération de solutions d'imagerie intelligente a déjà émergé et aide les banques à éliminer le poids de la paperasserie qui encombraient les anciens processus, tels que les octroi de prêts et les ouvertures de nouveaux comptes, tout en étendant la puissance des techniques de capture de documents et de données et en optimisant la gestion des dossiers et l'information décisionnelle.

En termes simples, les vieilles méthodes dépendant des documents papier n'ont plus lieu d'être aujourd'hui, à l'heure où les clients s'attendent à un service en temps réel, et où la rentabilité même des banques est déterminée par l'efficacité, la maîtrise des coûts et la réactivité des clients. L'imagerie intelligente est la combinaison et la synergie de plusieurs technologies évoluées qui commencent avec la numérisation et la capture des données provenant de plusieurs canaux. Elle a ensuite progressé vers l'analytique de contenu et des fonctions linguistiques améliorées qui sont capables d'acquérir, de comprendre et d'activer la totalité du contenu transactionnel transitant par les systèmes bancaires :

- Capture et saisie multi-canal
- Extraction de données multilingue
- Classification de documents texte basée sur l'analytique
- Intégration à la gestion de dossiers et à la gestion des processus métier
- Stockage, archivage et extraction de documents et de données

Développée à l'origine il y a plusieurs dizaines d'années en tant que solution au "problème du papier", les systèmes modernes d'imagerie intelligente ont un nouveau rôle à jouer : celui d'une infrastructure chargée de connecter le contenu dans tous les canaux. Combinant la capture, le référentiel d'images, la gestion des dossiers et une puissante analytique, aucune autre solution n'est capable d'intégrer aussi efficacement d'une part les canaux externes qui amènent les documents et les données dans l'entreprise (scanners, email, fax, périphériques mobiles, périphériques multi-fonctions, Web, médias sociaux) et d'autre part les canaux internes qui utilisent des données et des documents destinés à mieux satisfaire le client (systèmes d'ERP, de CRM, LOB et applications mainframe).

### ***L'octroi de prêts reste encore de nos jours assujéti aux documents papier***

En dépit de l'importance croissante de la numérisation dans l'entreprise, de nombreuses fonctions bancaires essentielles continuent de faire appel au support papier. Un exemple notable est le processus d'octroi de prêt, qui est en général alourdi par une foule de documents papier qui entravent son efficacité et augmentent son coût. Alors que d'autres domaines de l'entreprise et du commerce tendent de plus en plus à se libérer du papier, le processus d'octroi de prêt de la plupart des banques est lui resté embourbé dans les exemplaires papier et les workflows manuels. Les banques en paient le prix sous la forme de frais d'expédition inutiles, de coûts d'impression et de tâches administratives, tandis que la rentabilité et la performance pâtissent souvent des retards et des complications inhérents à un processus papier.

L'imagerie intelligente fournit la réponse en permettant aux banques de supprimer la masse de paperasserie du processus d'octroi de prêt. Les scanners et les systèmes automatiques se chargent de la "capture" digitale des documents requis dans chaque secteur. Les technologies de capture mobile, basées sur les smartphones et les tablettes, enrichissent encore davantage cette approche en permettant un accès au service et à la technologie directement sur le terrain, aux domiciles des clients ou sur leur lieu de travail. Pendant tout ce temps, les fonctions avancées de classification de document rationalisent la gestion centralisée des tâches de back-office de chaque prêt.

Le passage d'un processus papier à une stratégie d'imagerie intelligente est une solution que de nombreuses banques ont déployée avec succès. La tendance est de plus en plus à l'automatisation dans le secteur. En fait, les systèmes d'imagerie intelligente ont beaucoup évolué : au départ simples outils de numérisation des documents papier, ils se sont transformés en une stratégie intelligente et très élargie du workflow des processus métier. Les banques et les dirigeants constatent les avantages bien tangibles. L'automatisation des demandes de prêts avec l'imagerie intelligente pourrait bien devenir l'arme secrète qui vous permettra d'accéder à plus de rentabilité et de performance.

### **Relever le défi**

Les banques sont soumises à une pression grandissante qui les pousse à devoir maîtriser les coûts et améliorer le service, mais la tâche s'avère difficile lorsque le processus de demande de prêt reste dépendant d'un workflow obsolète basé sur les documents papier. Les systèmes d'imagerie intelligente rendent possible de nombreuses améliorations et fonctions importantes qui ne sont tout simplement pas envisageables avec un processus papier traditionnel. Voici quelques exemples importants :

## Connexion des agences bancaires à l'aide de la capture distribuée

Le fardeau que représentent les documents papier dans le processus de demande de prêt pénalise inutilement la rentabilité des banques, surtout au niveau des agences locales. Dans le sillage de la récente crise financière, au moins 15% des réseaux d'agences bancaires actuelles ont basculé dans la non-rentabilité.<sup>1</sup> En conséquence, environ une banque sur cinq déclare avoir l'intention de fermer certaines de ses agences locales.<sup>2</sup> L'une des raisons de ces fermetures est la popularité de la banque en ligne, mais lorsque les clients ont besoin d'un prêt, ils préfèrent en général se rendre à leur agence. L'automatisation du processus de demande de prêt est une solution qui permet d'améliorer l'expérience des clients lors de la visite en agence, et donc de dynamiser la valeur et la rentabilité des opérations en agence.

### Les documents papier, un fardeau pour les banques

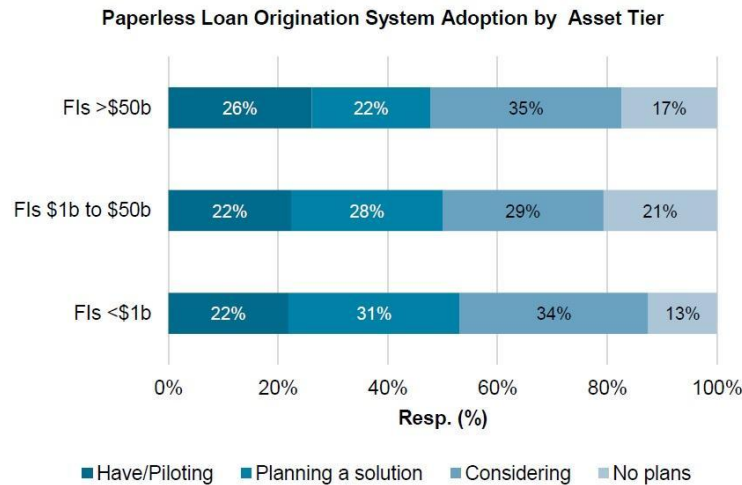
- Coûts d'expédition
- "Exemplaires fantômes"
- Saisie manuelle des données
  - Contrôle de la qualité
- Stockage et récupération
- Classification des documents

La documentation d'un prêt hypothécaire standard peut se monter à plusieurs centaines de pages, toutes susceptibles de générer des copies redondantes, des expéditions et des manipulations, sans compter l'inefficacité inhérente à tout processus manuel. En fait, en dépit des progrès de la technologie bureautique digitale, de nombreux intervenants fondamentaux dans le processus de demande de prêt continuent de travailler avec des documents papier. Les gestionnaires de prêts, les assureurs et les personnels chargés de l'exécution ne cessent de s'échanger des piles de documents et font souvent leurs propres copies "fantômes" lors de l'exécution de leur tâche. Même les documents créés au départ sous forme électronique, tels que les emails ou les feuilles de calcul, sont souvent imprimés simplement pour être ensuite envoyés à un lieu central chargé de les scanner. Or, de nos jours, imprimer des documents qui étaient au départ des documents électroniques est une absurdité.

L'imagerie intelligente, qui utilise des systèmes de capture automatique, permet de réaliser des économies de coûts et d'améliorer les performances des agences bancaires, en numérisant les documents sur leur lieu d'origine et en connectant directement les activités de l'agence aux opérations centralisées de la banque principale. Au lieu de faire des photocopies et d'expédier des documents papier, les gestionnaires de prêts numérisent et capturent les documents sur le lieu de service même, souvent en collaboration directe avec le client, à l'aide d'un scanner de bureau ou d'une imprimante/copieuse multifonctions standard. La plupart des solutions sont faciles à intégrer à la plupart des principaux périphériques et marques. Les systèmes de capture rationalisent encore davantage le processus et le connectent en fournissant des invites automatiques qui guident les gestionnaires de prêts en collectant les informations requises. L'automatisation est liée directement aux systèmes de gestion centralisés, selon le type de prêt et le compte de chaque client.

## La tendance dans le secteur penche de plus en plus vers l'imagerie intelligente

### Fewer Institutions Have Automated Lending, But Many Plan to Do So



Source: Celent financial institution survey, July 2012, n=132

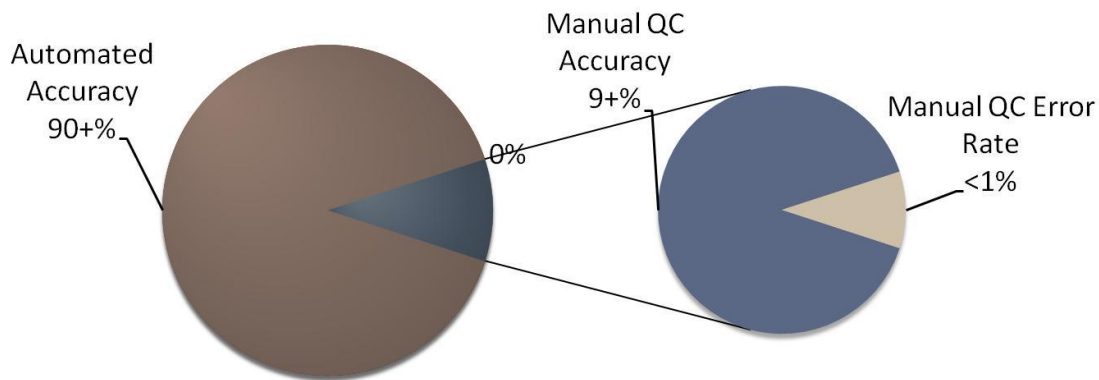
*Les études laissent à penser que près de 80% des banques prévoient d'automatiser la demande de prêts.*

### Rationalisation de la numérisation et de la classification

La plupart des banques ont un gros service dédié aux opérations de numérisation, auquel les documents de demande de prêts sont envoyés pour être numérisés. Des équipes d'opérateurs scannent toutes les pages, et plusieurs centaines de milliers d'images sont envoyées à des bases de données pour y être traitées. Certaines techniques courantes de codes-barres et de reconnaissance optique des caractères apportent des améliorations considérables, mais le fait est qu'identifier correctement les nombreux documents différents impliqués peut s'avérer une tâche complexe et ardue. La vérification de l'exactitude, de la qualité et l'intégralité des informations recueillies nécessite souvent de fréquentes interventions humaines.

Les processus de capture manuels présentent régulièrement en moyenne un taux de 10% d'erreurs de classification et d'indexation.<sup>3</sup> Avec une précision de 90% pour la classification, la nouvelle génération de solutions intelligente d'imagerie et de capture ramène le taux d'erreur global à moins de 1% avec 70 à 80% de main-d'oeuvre en moins.

Les taux d'exactitude sont l'argument décisif qui détermine la viabilité de l'imagerie intelligente.



*Les résultats standard de la classification manuelle présentent un taux d'erreur de 10%. La classification automatique étant désormais justifiée, les banques peuvent désormais réduire leurs coûts de 90% avec l'automatisation, ce qui laisse 10% de méthodes manuelles et un taux d'erreur total de seulement 1% pour des effectifs infiniment réduits.*

L'imagerie intelligente apporte un avantage important aux banques cherchant à réduire leurs besoins en effectifs et à améliorer leur performance grâce à une automatisation continue. Par le passé, les opérations de numérisation pouvaient atteindre tout au mieux un taux d'exactitude compris entre 60% et 70%. Il était indispensable de faire appel à des personnels spécialisés et supplémentaires pour le contrôle qualité. Mais une nouvelle génération de solutions de capture a repoussé les limites, avec des taux d'exactitude supérieurs à 90%. Dans de nombreux cas, les banques sont en outre parvenues à éliminer les faux positifs.

L'analytique textuelle et l'analytique d'image avancées "lisent" littéralement chaque page, comprennent la nature du document dans le contexte du contenu, et indexent et classifient automatiquement l'information dans le système. Les nouveaux outils d'automatisation simplifient la classification des documents et des informations non structurées, difficiles à gérer et qui forment souvent une part importante du processus d'octroi de prêt. Les fonctions d'extraction de données et de gestion de documents spécifiques au contexte des prêts facilitent l'automatisation des tâches redondantes - par exemple le contrôle de signatures ou la validation des données – qui détournent les employés des activités à plus haute valeur ajoutée. Il en résulte une diminution de la charge de travail, une meilleure qualité générale, et une hausse globale importante de la productivité.

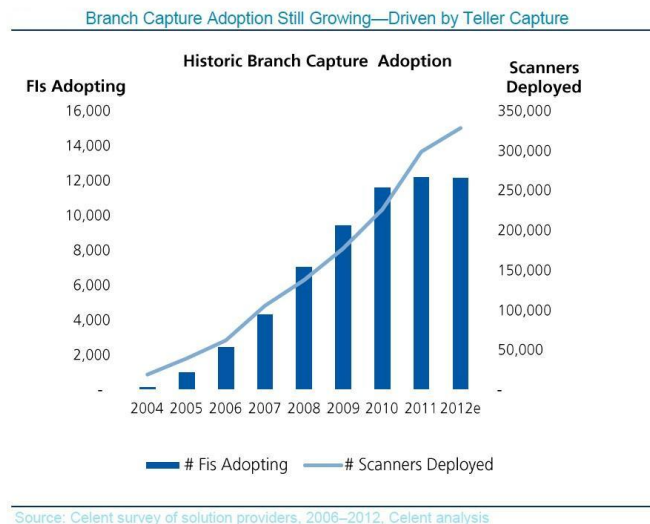
### Amélioration du workflow et de la performance

Dans le contexte économique difficile d'aujourd'hui, les banques doivent être plus agiles et compétitives que jamais. Les processus manuels et basés sur les documents papier ne sont tout simplement plus capables de répondre aux exigences modernes d'optimisation du workflow et de la performance. Une fois le fardeau de la paperasserie éliminé des processus de demande et d'approbation des prêts, les banques sont alors à même de lancer de nouvelles méthodes de gestion des dossiers d'automatisation des workflows qui rationalisent davantage les opérations.

Il faut entre 30 et 45 jours à un organisme financier pour traiter un prêt hypothécaire normal. Cela est dû aux opérations manuelles et à la grande quantité de documents papiers entrant en jeu. Les banques utilisant des systèmes de capture automatique n'ont besoin que d'un délai de dix jours pour traiter ce type de prêt si elles intègrent des outils de gestion des dossiers qui unifient les informations, les workflows et les intervenants concernés. Une meilleure visibilité et une plus grande agilité du processus, combiné à des messages judicieux connectés au système et à une automatisation, sont propices à de nouvelles méthodes de travail permettant de clôturer les dossiers plus efficacement et d'améliorer globalement la performance.

Les systèmes avancés de capture et de stockage fournissent aux banques une plateforme d'imagerie intelligente qui améliore le workflow et la performance. Les employés stockent et récupèrent les documents à l'aide d'un référentiel commun. Des outils de gestion de dossiers intégrés effectuent un suivi automatique des tâches, des activités et des approbations requises. En outre, de nombreuses banques relient entre eux les fonctions d'analyse des données et les outils d'information décisionnelle afin de faciliter une vaste gamme d'activités, notamment la conformité réglementaire, la reconnaissance et les litiges, et de multiples initiatives de marketing sophistiquées déterminées par les données.

### Un nombre croissant d'agences adoptent les technologies de capture



*Les banques en font plus avec moins de moyens grâce à l'imagerie intelligente. Le nombre de scanners déployés dans les agences bancaires semble maintenant stagner, mais en revanche, le nombre d'agences qui adoptent les solutions de capture continue d'augmenter.*

## Scénarios d'utilisation

Le passage d'un processus papier à une stratégie d'imagerie intelligente est une solution que de nombreuses banques ont déployée avec succès. Voici quelques scénarios d'utilisation importants.

### Une grande banque pan-Européenne améliore l'expérience client avec la capture transactionnelle

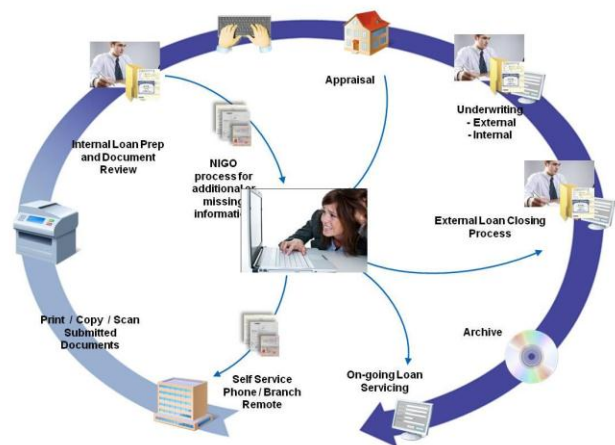
Cette grande banque pan-Européenne est une banque d'affaires et d'investissements majeure possédant un réseau de 540 agences dans 17 marchés. La banque cherchait à améliorer la qualité du service client, à accélérer le délai d'approbation des prêts, et à éliminer des coûts excessifs des coursiers chargés de transporter les documents jusqu'à ses centres de numérisation. Une fois les documents arrivés en vue d'un traitement centralisé, une grande partie des documents papiers relatifs aux prêts était saisie manuellement. Ce processus était coûteux et sujet aux erreurs. La banque a adopté IBM et Datacap pour automatiser le processus de capture et rationaliser les opérations. Elle peut désormais, grâce à une simple solution de numérisation s'exécutant dans un navigateur, capturer une grande variété de documents de prêt au point de service dans des centaines d'agences. Les fonctions intégrées de classification de document, d'extraction de données et de validation de Datacap ont permis de réduire le traitement manuel et d'accélérer le cycle d'approbation des prêts. La solution a éliminé les frais de messagerie et réduit considérablement les erreurs d'entrée de données.

### Un spécialiste nord-américain de traitement des prêts hypothécaires automatise son workflow

Ce spécialiste nord-américain de traitement des prêts hypothécaires est l'un des plus importants au niveau national dans ce domaine. L'organisme a évolué rapidement depuis sa création, grâce à l'achat de grands portefeuilles qui gèrent désormais plus d'un million de prêts.

L'organisme était cependant confronté à un défi majeur car la majorité de ces prêts acquis avait été reçue sous la forme de dossiers papier qui devaient être scannés, classifiés, indexés et migrés vers son référentiel FileNet. En 2011, Imagine Solutions a mis en place une solution de capture transactionnelle dont les principaux composants technologiques étaient Encapture, Datacap et IBM Content Classification. Depuis cette époque, ce grand prestataire spécialisé dans les prêts hypothécaires a créé une bibliothèque de règles et de modèles de documents permettant à Datacap de reconnaître et de classifier automatiquement les 60 types les plus courants de documents hypothécaires.

Les résultats de cette initiative ont considérablement amélioré l'efficacité du traitement et permis de réaliser des économies importantes en termes de main-d'oeuvre.

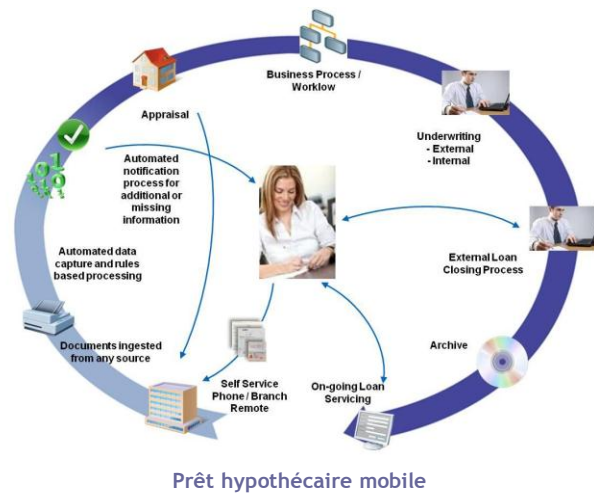


Prêt hypothécaire

traditionnel

## Une grande banque canadienne innove avec une solution hypothécaire mobile

Cette grande banque canadienne a mis en oeuvre une solution de capture à l'aide de Datacap et d'Encapture, avec pour objectif d'automatiser davantage le processus de demande de prêt hypothécaire. Elle souhaitait créer un processus de capture transactionnel rationalisé en envoyant les gestionnaires de prêt dans la communauté afin de leur permettre de scanner la documentation nécessaire avec les clients directement depuis leur domicile. Les scanners portables utilisant la technologie mobile se connectent directement au système de demande de prêt de la banque, dans SAP, et y sont intégrés. Les demandes automatisées envoient alors aux gestionnaires la liste des documents requis. Le gestionnaire, qui est équipé des outils nécessaires à cette tâche, scanne les documents sur place et reçoit ensuite une vérification du système. L'intégration à SAP et les fonctions de capture distantes sont fournies par Encapture. Les documents sont ensuite traités via Datacap en vue d'une vérification et d'une classification supplémentaire avant d'être validés et stockés.



## Le progrès en marche

Une révolution tranquille est en train de s'opérer alors même que les banques et les autres organismes financiers modifient des fonctions anciennes qui dépendaient des documents papier, la raison majeure étant la nécessité urgente de maîtriser les coûts et d'améliorer la performance. La création de prêts est un domaine d'opportunité important pour les banques cherchant à éliminer l'inefficacité des papiers et d'améliorer le service et la performance.

L'imagerie intelligente et l'automatisation des prêts reposant sur la capture des documents pourraient bien devenir l'arme secrète qui vous permettra d'accéder à plus de rentabilité et de performance. Mais pour engranger les bénéfices d'une rationalisation et d'une automatisation des processus de création de prêts, plusieurs technologies sont nécessaires - notamment une solution de numérisation et de capture, des fonctions de gestion de processus métier et un référentiel de gestion du contenu. Voici quelques outils recommandés :

### IBM Datacap Production Imaging Edition

<http://www-01.ibm.com/software/data/content-management/production-imaging/>

Production Imaging Edition est un produit complet qui permet de gérer tout le cycle de vie de document. Il regroupe des produits et des fonctionnalités parmi les plus performants au monde au sein d'une solution unique : [IBM Datacap Taskmaster](#) pour la capture de documents avancée, [IBM FileNet Content Manager](#) pour la gestion de contenu, et les composants [IBM FileNet Business Process Manager](#) pour la gestion des processus métier. Cette suite combinée de fonctions aide les banques et les prêteurs à capturer et extraire rapidement et facilement les



informations essentielles des documents et à les convertir en images qui sont stockées sous forme électronique. Cette approche tire parti d'une technologie IBM sûre et reconnue qui améliore la maniabilité et la flexibilité, et intègre des composants de BPM conformes aux normes de l'industrie afin d'améliorer la performance des processus et la productivité.

### Encapture

<http://www.imaginesolutions.com/software/encapture>

Encapture est une plateforme de capture innovante qui aide les banques à traiter du contenu non structuré - sous forme papier ou électronique - et à stocker ces informations dans des référentiels de données et des workflows basés sur des images. Composant frontal important d'IBM Datacap, Encapture étend la capture aux données multi-canal en entrée via des périphériques mobiles et multi-fonctions. Certains des plus grands organismes financiers du monde utilisent Encapture pour accélérer les processus métier, améliorer le service à la clientèle, et réduire les coûts d'expédition des documents. La solution prend en charge une vaste gamme de périphériques de numérisation et assure une administration centrale complète. Encapture d'Imaging Solutions peut être étroitement intégré aux processus, applications et référentiels qui favorisent la rentabilité et la performance des banques.

---

### A propos de l'auteur



Kevin Craine est l'auteur de l'ouvrage "*Designing a Document Strategy*" et l'organisateur du podcast sur la stratégie des documents. [Document-Strategy.com](http://DocumentStrategy.com). Ses livres se sont vendus dans plus de 30 pays. Il est titulaire d'un MBA in en management scientifique et technologique et d'un BA en communications. Kevin est le directeur de Craine Communications Group, un groupe de rédaction et de conseil. [CraineGroup.com](http://CraineGroup.com).

---



Ce livre blanc a été commandé par IBM. Les logiciels IBM de gestion de contenu d'entreprise permettent aux plus grandes entreprises du monde entier de prendre rapidement des décisions de meilleure qualité. Leader du marché des logiciels de contenus, de processus et de conformité, IBM propose une vaste gamme de solution critiques qui permettent de résoudre certains des défis métier les plus ardues : gestion du contenu non structuré, optimisation des processus métier et respect des exigences complexes en matière de conformité, via une infrastructure d'information intégrée. Plus de 13000 entreprises, organismes et administrations publiques du monde entier font confiance aux solutions d'ECM d'IBM pour améliorer leur performance et rester compétitives via l'innovation.

## Liste de contrôle

Quelle démarche suivre ? Il est important de tester votre processus et d'évaluer les bons outils et technologies. La liste de contrôle suivante vous permet d'identifier les domaines dans lesquels une imagerie intelligente est avantageuse pour votre entreprise. Plus vous aurez de réponses "Oui", plus le retour sur investissement sera élevé.

### Opérations dans les agences

	Oui	Non
Une demande de prêt standard nécessite-t-elle l'envoi de documents papier ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'ouverture d'un nouveau compte nécessite-t-il l'envoi de documents papier ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Concernant les documents envoyés par fax ou email, les employés de banque les impriment-ils pour les traiter ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Faut-il en général plus d'une semaine pour recueillir les documents requis et les mettre dans l'ordre avant que le processus de prêt puisse commencer ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre banque a-t-elle mis en place une politique stipulant que la documentation ne doit pas être copiée et imprimée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Que votre banque ait ou non mis en place une politique interdisant la copie et l'impression, les gestionnaires de prêts ou les responsables d'agences impriment-ils leurs propres exemplaires "juste au cas où ?"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'agence stocke-t-elle des documents papier sur site ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les documents sont-ils envoyés à un centre de stockage/traitement par un service de coursiers interne ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- |   |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|
| Les documents sont-ils envoyés à un centre de stockage/traitement par un service de coursiers externe ?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Les agences utilisent-elles un scanner de bureau ou un périphérique multi-fonctions pour numériser les documents entrants ?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Trouveriez-vous intéressante une solution de numérisation qui serait capable de demander à votre personnel quels documents vous permettent de réaliser une demande de prêt ou d'ouverture de compte ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Trouveriez-vous intéressante une solution qui permettrait à vos gestionnaires de prêt de numériser les documents à l'aide d'un périphérique mobile lorsque vous êtes sur le terrain ?                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### Numérisation centralisée

- |  | Oui                      | Non                      |
|--|--------------------------|--------------------------|
| A l'heure actuelle, votre entreprise numérise-t-elle toute la documentation relative aux prêts et aux nouveaux clients ?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La séparation et la classification de tous les documents d'un prêt hypothécaire sont-elles manuelles dans votre entreprise ?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Votre entreprise utilise-t-elle des feuilles intercalaires lors de la numérisation pour séparer et classer tous les documents d'un prêt hypothécaire ?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Votre entreprise utilise-t-elle des feuilles intercalaires lors de la numérisation et réalise-t-elle aussi une classification manuelle pour séparer et classer tous les documents d'un prêt hypothécaire ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Le taux d'exactitude de votre classification de documents est-il inférieur à 90% ?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Rencontrez-vous un problème de "faux positifs" lors de l'identification des documents ?  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Avez-vous des personnels à plein temps chargés du contrôle qualité après la numérisation et l'identification des documents ?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Les personnes chargées de traiter les prêts impriment-elles un exemplaire des documents de prêts hypothécaires "juste au cas où ?"   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Seriez-vous intéressé par un logiciel qui aiderait les personnels chargés de traiter les prêts à assembler des documents et identifier des prêts hypothécaires qui ne sont pas classés dans le bon ordre ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### Remarques :

1. The Economist 2012
2. Enquête Celent de 2012
3. D'après une enquête du gouvernement britannique réalisée entre 2005 et 2007

ZZL03041-FRFR-00