

Communiqué de Presse

Toyota France Financement a dopé sa performance grâce à OnBase®

Toyota France Financement témoigne de la mise en place de la Solution OnBase® pour appuyer ses stratégies « zéro papier » et qualité de service.

Toyota France Financement (TFF) lance la stratégie « zéro papier »

Chaque jour les concessionnaires Toyota proposent les solutions de Toyota France Financement à leurs clients. TFF gère ainsi des milliers de dossiers de financement, de l'étude d'acceptation jusqu'à la mise en paiement, en relation avec les concessionnaires, puis durant toute la vie des contrats. De fait, de nombreux documents sont donc nécessaires chez les concessionnaires puis chez Toyota France Financement.

En 2006, les documents papiers relatifs aux 40 000 contrats étaient stockés au siège de Toyota France Financement induisant des problèmes de place, de mauvais classement ou encore de perte de contrats.

Toyota France Financement retient alors le système de gestion de contenu : **OnBase®**, qui lui **permet de lancer la stratégie « zéro papier »** et de sous-traiter l'archivage physique des dossiers clients, par la numérisation de l'existant, et la numérisation en temps réel des contrats client originaux.

La suppression du papier dans la gestion des dossiers permet depuis des gains de productivité avec un accès immédiat aux documents numérisés, la sécurisation maximale des documents, la traçabilité des actions avec un suivi de l'activité en temps réel et bien sûr, des économies directes dues à la réduction de la consommation de papier et d'impression de documents. Ainsi, la pérennité, la sécurisation et la traçabilité des documents qu'apporte cette solution sont fortement valorisées, à l'image du bénéfice humain : car permettant une automatisation du stockage, un taux d'erreurs moindre et de ce fait, de meilleures conditions et qualités de travail.

Du « zéro papier » au service de la satisfaction client

Chez Toyota France Financement, la solution OnBase® a été déployée progressivement, dans un premier temps à l'acceptation des dossiers puis au paiement. Le logiciel a ensuite évolué en intégrant les demandes de financement dans le système, puis les fax de documents reçus des concessionnaires. Pour vérifier ces documents, un système de doubles écrans a été mis en place.

Le déploiement s'est achevé en 2011 avec l'internalisation de la numérisation des contrats et courriers, puis l'intégration des demandes clients dans le même système informatique.

Un outil de CRM paramétré dans OnBase®, regroupe par ailleurs les demandes, quel que soit le canal, assurant ainsi la traçabilité de leur traitement et permettant de répondre dans les meilleurs délais aux demandes des clients.

Toyota France Financement mise sur l'expertise d'OnBase®

François Martines, Directeur Général l'indique clairement : «*La qualité de service est un élément capital de la satisfaction et de la fidélisation clients. Pour accompagner activement Toyota France Financement et son réseau, nous avons choisi la solution OnBase® qui a permis de créer et faire évoluer nos outils, nos processus et nos indicateurs de qualité de service en solutionnant tous les problèmes liés au traitement et au stockage des documents papier. Le temps ainsi économisé a pu être réinvesti à ce qui compose l'ADN de Toyota France Financement : satisfaire nos clients, les concessionnaires et les clients finaux !* »

Numerial se félicite du rôle d'OnBase® dans la réussite des stratégies « zéro papier » et qualité de service de Toyota France Financement

Comme le précise **Ruggero Pizzo, PDG de Numerial** : «*Onbase® est une solution éprouvée, clairement orientée client et processus. C'est-à-dire qu'en plus de gérer les documents et les informations, elle permet de déployer des processus dont tout ou partie est automatisable et sur lesquels des règles de contrôles et de validation peuvent être mises en place. La solution, facile à déployer, fiable et évolutive peut être migrée sans investir dans des prestations démesurées. Notre expérience dans la mise en place de solutions en réponse à des problématiques précises permet de faire bénéficier nos clients d'une expertise solide et d'un retour sur investissement évident.*»

Aujourd'hui Toyota France Financement étend les capacités du système avec deux nouveaux projets

Le **premier projet** s'appuie sur l'**expertise de Numerial dans le domaine de la lecture automatisée de documents** : les fax entrants sont désormais traités par une solution développée par Numerial qui lit les informations présentes dans les fax. Des contrôles sont réalisés automatiquement (montants, exhaustivité des pages, validation de la présence des signatures, etc...) ce qui facilite le traitement de ces documents par les équipes de Toyota France Financement.

Le **deuxième projet**, dont la partie back-office est menée par Numerial, **consiste en la mise en place d'un site Web client qui permettra de communiquer avec ces derniers** dans le cadre de leurs demandes, de mettre à disposition des documents et de joindre le service client de Toyota France Financement, 24 heures sur 24, et donc, **d'offrir un service client de haute qualité !**

Pour obtenir les logos et images haute définition des marques et produits du présent communiqué, merci de contacter : Amel TRAIKIA - 01 48 05 09 52 / 06 21 36 18 40 - amelrp@live.fr

A propos de Numerial :

Une entreprise, quelle que soit sa taille, utilise beaucoup d'applications et traite beaucoup d'informations. Optimiser la gestion de l'information est la clé pour une plus grande efficacité dans l'intérêt de l'organisation. Numerial guide et accompagne ses clients vers l'atteinte de ces objectifs. Avec sa gamme de solutions de Gestion Electronique de Documents couplée à une offre étendue de services, Numerial définit la solution la plus adaptée aux besoins de ses clients.

Composé d'experts du métier du document, - archivage, numérisation, ingénierie documentaire ou Gestion Electronique de Documents, Numerial édite également des solutions pour optimiser la performance des entreprises via des solutions de gestion de parcs globales (tous types de biens) ; de dématérialisation des factures fournisseurs, ou encore de gestion d'interventions de techniciens sur tablettes mobiles.

Pour plus de renseignements, veuillez consulter le site www.numerial.fr.

À propos de Toyota France Financement :

Spécialiste incontournable du financement automobile, Toyota France Financement a été créée en 1997 pour accompagner et sécuriser l'achat de votre Toyota.

TOYOTA Financial Services France s'attache ainsi à donner à ses clients la possibilité d'opter pour le financement le mieux adapté à sa situation et regroupe un ensemble de produits « sur-mesure » et d'atouts pour ne pas alourdir leur budget automobile.

TOYOTA Financial Services France continue de progresser et doit relever bien d'autres défis. Ces nouveaux challenges sont d'ores et déjà identifiés et TOYOTA Financial Services France les aborde avec toute la sérénité d'un groupe mondial solide qui s'appuie sur les qualités professionnelles de son personnel. La progression de TOYOTA Financial Services France passe aussi par l'intégration de nouveaux collaborateurs. Que ce soit pour rejoindre les services commerciaux (relation clientèle, conseiller commercial, responsable commercial régional, marketing, etc.) ou les services administratifs (comptabilité, informatique, etc.), TOYOTA Financial Services France accueille régulièrement de nouveaux talents avec des perspectives de carrière à la hauteur de leurs ambitions. Fidèle à son image, on retrouve également dans le domaine des ressources humaines, toutes les valeurs de TOYOTA : la qualité, la compétitivité, l'innovation et les services.

Contacts presse :

NUMERIAL
Ruggero Pizzo
0 810 311 511
Ruggero.pizzo@numerial.fr
www.numerial.fr

Numerial SAS
43, Rue du moulin des bruyères
92 400 Courbevoie

Relations Presse
Amel Traïkia
01 48 05 09 52
06 21 36 18 40
amelrp@live.fr