

RÉSUMÉ



50% de réduction
dans les délais de
traitement des demandes
de prêt et de location

350
concessionnaires
automobiles
soutenus au niveau national

Tableau de bord de suivi
des performances
en temps réel



OPTIMISEUR DE PRÊTS DE SYMCOR : ACCÉLÉRER LE TRAITEMENT DU FINANCEMENT AUTOMOBILE GRÂCE À UNE AUTOMATISATION INTELLIGENTE

Parmi les facteurs les plus importants que les consommateurs prennent en compte lorsqu'ils achètent une voiture, citons la rapidité et la simplicité du financement. Selon PWC^[1], il s'agit de loin du principal facteur de différenciation pour les prêteurs automobiles, qui doivent se démarquer sur un marché encombré.

Pour satisfaire aux demandes des clients plus rapidement que leurs concurrents, les prêteurs doivent surmonter les **goulets d'étranglement potentiels et les demandes de prêt** et de location avec rapidité, précision et efficacité.

À l'heure actuelle, les demandes de financement pour les prêts et les locations contiennent une variété de documents qui sont examinés manuellement par les prêteurs pour en garantir l'intégrité et l'exactitude. Ceux-ci consacrent un temps et des efforts considérables pour correspondre et échanger des renseignements avec les concessionnaires, examiner attentivement la demande à la recherche d'erreurs et s'assurer que les données correctes ont été saisies.

Le traitement manuel des documents limite la rapidité avec laquelle les bailleurs de fonds peuvent répondre aux demandes. Dans le marché actuel, il s'avère **impératif de procéder à la transformation numérique de la fonction de prêt** pour pouvoir traiter les opérations de prêt avec rapidité, tout en assurant la satisfaction des clients.

L'Optimiseur de prêts proposé par Symcor automatise le processus de bout en bout en classant rapidement les documents, en extrayant les données essentielles et en appliquant des règles commerciales automatisées tout en gérant les exceptions en temps réel. Le prêteur bénéficie ainsi d'un traitement direct, ce qui réduit les délais d'exécution et les coûts opérationnels, et optimise l'expérience du client.

Un constructeur automobile international accélère le traitement des dossiers de financement des véhicules grâce à l'Optimiseur de prêts de Symcor

Une entreprise automobile internationale ayant une forte présence au Canada a adopté l'Optimiseur de prêts de Symcor pour **améliorer l'expérience globale d'achat de voiture de ses clients** en accélérant le processus de prêt et de location. Son principal défi résidait dans le flux de travail manuel et complexe qui nuisait à l'efficacité opérationnelle. L'Optimiseur de prêts de Symcor a aidé le client de la manière suivante :

- **En améliorant l'expérience de prêt** des clients, grâce à l'accélération du traitement des demandes.
- **En rehaussant l'efficacité opérationnelle** et en réduisant la complexité des flux de travail grâce à l'automatisation du processus de validation des dossiers (classification des documents, saisie des données et conformité avec les règles de l'entreprise).
- En adoptant un processus d'automatisation de bout en bout pour **minimiser le coût** du traitement manuel.
- **En maximisant l'exactitude** des informations contenues dans les dossiers de demande de financement des clients.
- **En assurant une sécurité** et une gestion des risques rigoureuses.
- **En permettant une visibilité en temps réel** des activités de prêt, tant pour les courtiers que pour les équipes de financement.

Défis

Les demandes de prêt et de location soumises par les concessionnaires contiennent généralement des documents contractuels ainsi que des documents supplémentaires fournis par le client, qui doivent tous être validés et traités pour confirmer que les données fournies sont complètes, exactes et conformes.

Défi : Processus complexe de soumission et de traitement des dossiers de demande de financement

Solution : Saisie de documents omnicanal suivie d'une classification automatisée des documents et d'une extraction des données

1

Lorsqu'un dossier de financement est prêt pour le traitement, les concessionnaires peuvent le soumettre par différents canaux, c'est-à-dire par courriel, par télécopie ou par l'intermédiaire d'un portail Web. L'Optimiseur de prêts de Symcor a accéléré le processus de tri et d'examen manuel des documents en automatisant la classification des documents et l'extraction des données essentielles.

Défi : Vérifier que les demandes de financement sont complètes et exactes

Solution : Validation automatisée des règles commerciales

2

Après avoir procédé à la classification des documents et à l'extraction des données essentielles, Symcor a eu recours à un ensemble de règles commerciales automatisées spécifiées par le client pour vérifier que chaque document était complet et pour valider la conformité des données entre les documents, en signalant les exceptions lorsque les règles n'étaient pas respectées. La solution a scanné les documents essentiels pour chaque type de contrat, vérifié la présence des signatures nécessaires, comparé les données du client dans le contrat, comme le nom ou l'adresse, avec les pièces d'identité fournies, comparé les données du véhicule entre les documents, comme le NIV ou le kilométrage, et validé la date d'expiration du document ou de la pièce d'identité fournie. Symcor a également veillé à ce que les règles commerciales appliquées soient alignées sur les réglementations et les exigences de conformité de chaque province.



3

Défi : Temps et efforts nécessaires à l'équipe de financement pour assurer le suivi des exceptions avec les concessionnaires

Solution : Traitement automatisé et en temps réel des exceptions

L'Optimiseur de prêts de Symcor a envoyé des notifications et des rappels automatisés directement dans la boîte de réception du concessionnaire pour demander des documents supplémentaires ou des actions spécifiques dans le but de clore le processus. En conséquence, la tâche liée à la résolution des exceptions susceptibles de retarder le traitement des dossiers de financement a été simplifiée.

4

Défi : Visibilité limitée des activités de prêt par site, dans l'ensemble du pays

Solution : Tableau de bord flexible avec affichage en temps réel et suivi des performances

L'Optimiseur de prêts de Symcor a surveillé et signalé le cheminement des dossiers de financement en temps réel, par le biais de tableaux de bord. Les détails sur le statut des dossiers ont permis d'identifier rapidement la source des retards. Grâce à cette solution, les concessionnaires ont pu suivre le statut de leurs propres dossiers de financement, tandis que les équipes de financement disposaient d'une perspective plus large pour contrôler l'ensemble des dossiers partout au pays.

Résultats

Un an après son déploiement, l'Optimiseur de prêts de Symcor contribue à une augmentation soutenue du traitement direct dans **plus de 350 concessions clientes au Canada**.

1. La solution a permis au client de réduire de **près de 50 %** le temps de traitement des demandes de prêt et de location.
2. Les performances constantes dans un délai prévisible ont contribué à **accroître l'efficacité opérationnelle**.
3. Un tableau de bord en direct a permis au client et à son réseau de concessionnaires de suivre les activités de vente **en temps réel** dans ses différents sites au Canada afin de maintenir une productivité élevée.

Référence

[1] - <https://www.pwc.com/us/en/industries/banking-capital-markets/consumer-finance/consumer-lending-radar.html>

À propos de Symcor

Symcor est un prestataire de services technologiques de confiance dans les domaines du paiement, de la sécurité et des données. Qu'il s'agisse de la transformation des entreprises ou de l'innovation numérique, Symcor dispose de l'expertise et des solutions technologiques nécessaires pour faire évoluer les activités de ses clients.

Plus de détails à www.symcor.ca

