

*GESTION ÉLECTRONIQUE
DE DOCUMENTS*



Histoire de succès « HybrydScan »

Créer une agence sans papier: Voyages A Rabais

Survol

Voyages A Rabais, fondée en 2001, est une agence de voyage innovatrice et avant-gardiste offrant les forfaits-vacances à prix réduit, le meilleur prix de l'industrie du voyage en plus de plusieurs autres avantages offerts gratuitement aux clients via leur Club Privilège exclusif. Ils offrent également des vols et des voyages organisés et libres en autocar. Voyages A Rabais est le liquidateur #1 de forfaits-vacances au Québec, détenant un immense pouvoir d'achat auprès des différents tours opérateurs. Depuis 2004, Voyages A Rabais reçoit des distinctions au niveau des ventes et ce, dans plusieurs domaines.

Avant 2007, Voyages A Rabais était une agence avec dossiers-papier, toute conventionnelle, comme la plupart des autres agences nord-américaines. Les dossiers des clients étant des dossiers parfois complexes et volumineux, la croissance de l'agence a poussé à se diriger vers de nouvelles solutions, plutôt que le stockage en entrepôt et en classeur, principalement. Cette méthode était utilisée depuis le début mais depuis quelques années, des systèmes de classement émergent mais ne sont souvent pas adaptés aux besoins particuliers qu'ont les agences de voyages, utilisant entre autres des logiciels comptables particuliers.

Les règlements et les lois qui sont en vigueur exigent entre autres que les agences de voyage conservent les dossiers des clients pendant cinq (5) années de façon à ce qu'ils puissent être consultés en tout temps. Chez Voyages A Rabais, tous les dossiers courants sont conservés dans des classeurs à l'intérieur de l'agence, alors que des dossiers plus anciens sont stockés dans un entrepôt dans un autre bâtiment, typiquement dans des boîtes de classement en plastique plutôt que dans des classeurs métalliques. Les dossiers sont classés par date de voyage sans aucun autre critère de repérage rapide, alors des problèmes se posent quant à la façon de stocker les dossiers et d'y accéder de nouveau, le moment venu.

Les recherches de dossiers de clients qui formulent des plaintes pour une raison ou une autre nous demandait beaucoup de temps, de même que les paiements finaux des clients, maintenant c'est chose du passé, c'est dix fois moins de temps... là nous pouvons dire que l'on économise vraiment.

Comme nous mentionne la copropriétaire de l'agence, Mme. Sylvie Myre « *Les années et les clients passent mais le papier lui, continue de s'amasser, et... en quantité!* ».

Le défi

La transformation d'une entreprise vers des processus et méthodes d'affaires différentes vient souvent de pair avec des risques - si tout va bien avantages sont nombreux et souvent supérieurs aux risques. Même si Voyages A Rabais est très avant-gardiste quant aux systèmes informatisés, la gestion électronique de document (GED) est tout autre – et ce type de solution n'avait jamais été étudié même s'il était disponible depuis plusieurs années. Les principaux défis se posant à l'équipe chez Voyages A Rabais pour l'intégration d'un système de GED étaient :

- L'intégration la plus facile possible du système dans l'environnement de travail actuel
- S'assurer que les utilisateurs deviennent rapidement compétents avec le nouveau système
- Améliorer les méthodes actuelles pour la recherche de dossiers
- S'assurer d'une viabilité du système et l'accès aux dossiers à long terme
- Réduire au minimum le besoin de nouveaux achats d'équipements
- Éliminer progressivement la manipulation de papier dans l'agence

Pour Voyages A Rabais, il était clair que les écritures dans les dossiers de clients ont toujours été un mal nécessaire dans le domaine. Plusieurs types d'écritures sont alors possibles et certaines d'entre elles, sont parfois tout simplement illisibles. La solution envisagée devait alors réduire au minimum la présence des écritures dans les dossiers clients ou l'ajout de notes supplémentaires sur d'autres supports que le dossier lui-même, sans toutefois perdre de données importantes. Pour ce faire, la première étape était d'entrer les documents immédiatement dans un format numérique lorsqu'ils changent de statut (actif/ancien) et d'y entrer également toutes les communications qui passent par télécopieur.

L'autre partie du défi était d'installer et prévoir un système de récupération d'incident. Les dossiers de clients papier sont susceptibles d'être atteints de plusieurs attaques d'ordre: naturelle, criminelle ou accidentelle. Le fait de passer à une solution électronique était de diminuer cet impact au niveau des dossiers de clients et permettre la continuité et/ou la reprise des opérations de façon la plus transparente possible.

La solution

À la différence des autres solutions de GED souvent proposées, HybrydScan est la seule solution qui est toute intégrée et qui ne fait pas référence à un logiciel de tierce partie ou d'autres composants qui risqueraient de perdre la compatibilité du système avec les améliorations qui lui seraient apportées, avec le temps.

Voyages A Rabais a choisi la solution de gestion de documents électronique HybrydScan pour les aider à gérer le flux de papier et l'impact de la recherche de ces dossiers de clients sur les opérations quotidiennes.

HybrydScan Workgroup 2.6

Solution de numérisation, d'indexation et d'archivage, de consultation de documents électroniques. Prends en charge n'importe quelle option de numérisation (multifonctions, copieurs, numériseurs haut-débit ou encore un numériseur plat).

HybrydScan Notes

Solution d'annotations des documents et du contrôle de versions.

HybrydScan AuditER

Solution de suivi des opérations effectuées dans le système de gestion des documents.

Permetts d'obtenir un suivi de toutes les opérations effectuées, incluant un système de datation.

Module de stockage SQL Server 2005

Stockage des informations d'indexation et autres dans un système haute-performance.

Les résultats

André Poulin, directeur au Marketing chez Voyages A Rabais est tout à fait enthousiasmé de la performance du système de GED HybrydScan au sein de son agence. « *Les recherche de dossiers de clients qui formulent des plaintes pour une raison ou une autre nous demandait beaucoup de temps, de même que les paiements finaux des clients, maintenant c'est chose du passé, c'est dix fois moins de temps... là nous pouvons dire que l'on économise vraiment.* » Depuis l'implantation de la solution, plusieurs compartiments de stockage et classeurs ont disparus de l'environnement de travail. « *Nous louions un entrepôt pour entreposer nos dossiers de clients. Une autre économie de plus, chapeau!* »

M. Poulin nous a signifié plusieurs points dont l'entreprise bénéficie depuis l'utilisation du système de GED:

- Accès beaucoup plus rapide aux dossiers de clients actifs et anciens
- Aucun dossier perdu ou endommagé
- Accès à un même dossier par plusieurs utilisateurs simultanément
- Plus de confidentialité pour divers accès à certains documents
- Davantage de productivité quant au flux de travail : envoi direct des documents par courriel

M. Poulin est catégorique, l'implantation de la solution de gestion électronique de documents au sein de son entreprise est en de simples termes : « *Voyages A Rabais profite de grandes économies et de gros avantages en utilisant HybrydScan. Tout le monde travaille beaucoup plus efficacement. Nous aurions dû envisager une solution du genre bien avant 2007 mais je dois dire que maintenant, HybrydScan est pour nous un synonyme d'économie et d'efficacité!* »

Tout le monde travaille beaucoup plus efficacement. Nous aurions dû envisager une solution du genre bien avant 2007 mais je dois dire que maintenant, HybrydScan est pour nous un synonyme d'économie et d'efficacité!