



“ Une solution en phase avec les exigences fonctionnelles et techniques de notre cahier des charges, une solution globale avec un outil de composition interactif, le tout dans un cadre budgétaire respecté. ”

## Crédit Mutuel Arkéa

**Activité :** Banque et assurances

Le Crédit Mutuel Arkéa est un groupe de bancassurance coopératif. Il réunit les fédérations de Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et du Massif Central ainsi qu'une vingtaine de filiales spécialisées qui couvrent tous les métiers de la banque, de la finance et de l'assurance.

Banque territoriale, attachée au maintien de ses centres de décision en région, le groupe se développe sur l'ensemble du territoire national et en Belgique.

### En chiffres :

9 000 salariés

600 agences

Plus de 3 millions de clients

520 clients BtoB

PNBA : 1,7 milliard d'euros

Crédit Mutuel ARKEA 

## Le défi

Le Crédit Mutuel Arkéa recherchait la mise en oeuvre d'une solution de courrier égrené et d'un outil de composition interactif à destination du réseau d'agences, des plateformes métiers, des filiales, des services centraux. Les enjeux de la mise en oeuvre de telles solutions étaient de remporter l'adhésion des utilisateurs et que le fournisseur de la solution comprenne de fait parfaitement les enjeux de la transversalité du projet.

L'objectif du Crédit Mutuel Arkéa était de capter à terme 50% du courrier égrené du Groupe à travers la solution choisie et d'avoir un ROI inférieur à 1 an sur ce projet (acquisition du logiciel et coût d'intégration).

Les conditions de réussite du projet étaient bien connues du Crédit Mutuel Arkéa. Il fallait une solution ouverte (SI et process fonctionnel) et simple pour l'utilisateur final.

## La solution

Le Crédit Mutuel Arkéa est naturellement passé par son partenaire de longue date Infoprint pour le choix de cette solution Octopus (intitulée ACS au catalogue Infoprint). La solution était en effet en phase avec les exigences fonctionnelles et techniques du cahier des charges : une solution globale avec l'outil de composition interactif intégré, le tout dans un cadre budgétaire respecté et avec un accompagnement prononcé d'Infoprint et de l'équipe DMS pour la réussite du projet.

La solution Octopus a été mise en place pour optimiser les investissements réalisés sur le centre de production éditique industriel, diminuer et maîtriser les coûts de production et d'envoi des courriers. Octopus permettra également de garantir l'intégrité de la communication sortante du Crédit Mutuel Arkéa et d'une manière générale d'optimiser les pratiques liées à la gestion des courriers sortants (simplicité, productivité, traçabilité) tout en respectant les règles et spécificités métiers de chacun des collaborateurs.

## Les résultats

Aujourd'hui, l'ensemble des courriers interactifs et bureautiques sont centralisés dans une SEULE application pour une productivité accrue des utilisateurs. La solution offre la diffusion multi-canal centralisée des documents : impression locale ou industrielle, E-mail, Web, SMS, fax et archivage. L'adhésion des utilisateurs a été rapide grâce à la simplicité d'appropriation de l'outil et aux valeurs ajoutées qu'elle apporte (pas de formation utilisateur).

Du côté administrateur de la solution, les équipes n'ont eut qu'à mettre en place une application UNIQUE quels que soient les outils de composition ou bureautiques utilisés, ce qui facilite ainsi les évolutions et migrations vers de nouveaux composeurs. Le déploiement a été rapide grâce à une solution non intrusive et à une architecture client léger / serveur. L'interface d'Octopus, totalement personnalisable, a été paramétrée aux couleurs du Crédit Mutuel Arkéa.

Octopus est aussi un outil de pilotage grâce à la traçabilité des documents et aux statistiques fines fournies par le logiciel.