



CAS CLIENT

Un expert dans les services juridiques en ligne

Comment Cortex a amélioré la réactivité d'une legaltech face à l'afflux des dossiers clients ?

Contexte et enjeux

Notre client, un expert dans les services juridiques en ligne, propose une plate-forme accessible aux professionnels et particuliers pour faciliter toutes leurs démarches juridiques. Parmi les services proposés : la création et personnalisation de documents juridiques du type immobilier, entreprise, véhicule...

Grâce à des solutions digitalisées efficaces et accessibles, les utilisateurs bénéficient d'un accompagnement juridique en toute simplicité.

En 2018 et face à l'afflux des demandes d'immatriculation de véhicules, notre client a sollicité notre aide pour optimiser le traitement des dossiers.

La réponse de Cortex

Quotidiennement, Cortex reçoit de 100 à 200 dossiers de demandes de carte grise sur la boîte postale dédiée, en lettres simples, lettres suivies ou recommandées. Chaque dossier, d'une dizaine de pages en moyenne, comporte le formulaire de demande et les différents justificatifs.

Dès réception, les documents sont triés, numérisés, et indexés. Les images et les index sont ensuite remontés dans la base de données du client, sécurisée et chiffrée de bout en bout. Les originaux sont classés à l'identique et retournés au client le jour même.

L'interview *client*

« Le respect des délais est essentiel : le courrier reçu le matin doit être traité immédiatement et la transmission des images indexées effectuée avant 14h.

Cortex répond parfaitement à cette exigence. » indique la responsable du service clients immatriculation des véhicules.



Réception, tri



Numérisation



Indexation



Livraison des PDF



Reconditionnement
des originaux



Bénéfices

« Nous avons choisi d'externaliser la numérisation auprès de Cortex car nous n'avons pas les ressources en interne pour traiter tous ces dossiers de cartes grises, d'autant plus que les volumes quotidiens sont très fluctuants. La sous-traitance auprès du professionnel nous permet d'avoir une excellente réactivité vis-à-vis des propriétaires des véhicules et de réaliser des économies importantes. » rajoute le client.

En effet, en confiant la numérisation des dossiers à Cortex, les équipes de notre client disposent d'une disponibilité accrue pour assurer le service clients auprès des particuliers. Grâce à cette sous-traitance, notre client n'a pas besoin d'investir dans du matériel et des logiciels de production onéreux et nécessitant des frais de maintenance.

Par ailleurs, compte tenu du caractère sensible des données qui composent les dossiers clients, ceux-ci sont traités dans les locaux de Cortex dans la confidentialité et le strict respect des règles.



Les déclarations des **interlocuteurs** **Cortex**

« Nous avons pu rapidement répondre au cahier des charges de notre client. En moins de 15 jours, la prestation de traitement des dossiers de carte grise a été mise en place. Cette rapidité a été très appréciée par le client. » indique **Imed El Fouzri, Ingénieur commercial.**

« Chaque jour, notre équipe d'opérateurs spécialisés prend en charge, quel que soit le volume de documents reçus, l'ensemble des opérations. Notre organisation permet une grande capacité de traitement. » ajoute **Marie-Liesse Verdier, Directrice du courrier entrant.**



Cortex est spécialiste de la gestion du courrier entrant depuis 20 ans



- › Réactivité, souplesse et sécurité accrue du traitement
- › Une main d'œuvre qualifiée avec une connaissance métier forte
- › Un traitement sur-mesure pour s'adapter aux spécificités du client
- › Une capacité à gérer des types de documents variés
- › Une offre qui s'imbrique dans une solution plus globale
- › 2 ateliers de numérisation industrielle (scanners de production A3 / A4 / à plat ; niveaux de gris / couleurs)