



Flash info CELCAssistance
NUMERISATION DECENTRALISEE
FOIRE AUX QUESTIONS
- 16/02/2012 -

 03.26.86.85.85



Que faire lorsque mon scanner ne s'allume pas ou ne fonctionne pas ?

Vérifier que le matériel est bien connecté au poste de travail et branché sur une prise électrique et que le bouton On/off a bien été actionné.

Si le problème persiste, contacter **CELCAssistance** au 03 26 86 85 85 - Choix 1-1 pour signaler l'anomalie et demander une intervention.

En attendant l'intervention du technicien, utiliser un poste vacant pour procéder à la numérisation des documents ou attendre le retour à la normale (processus dégradé : procéder aux copies des documents clients le cas échéant et conserver les documents contractuels en attente).



Important - rappel des périmètres d'intervention de **CELCAssistance** :



CELCAssistance - choix 1, puis choix 1 : Pour prendre en charge et solutionner les dysfonctionnements techniques sur les matériels (scanners individuels et imprimantes multifonctions individuelles) et sur le nouvel applicatif de numérisation.



CELCAssistance - choix 2, puis choix en relation avec le domaine concerné : Pour vous aider dans les manipulations liées à la collecte des pièces justificatives DRC et contrats.



Pourquoi insérer les documents à l'envers dans le scanner individuel ?

Parce que l'entraînement des pages se fait du haut vers le bas, et que le capteur qui numérise le recto du document se trouve sur la partie basse du scanner (partie non amovible du matériel). Les premiers temps, si cette habitude n'est pas encore totalement prise, veiller à remettre en ordre les images dans l'outil de numérisation (glisser déposer, et/ou rotation des images).



Quel est le délai pour que le dossier électronique de mon client soit alimenté sous Arcade ?

- J+1 minimum
- J+2 maximum



Dois-je photocopier les documents clients pour le DRC ?

Non, ni avant la numérisation, ni après.

Pas avant la numérisation parce que les scanners installés permettent de numériser tous documents directement en recto-verso, même les cartes d'identité.

Pas après la numérisation, car cet acte suffit au traitement et à la conservation du dossier client.

Une fois les documents scannés, les images vont aller alimenter le dossier Arcade.

Les documents papier fournis par les clients doivent être rendus dès que la numérisation a été effectuée.



A quoi sert la pochette plastique fournie avec le scanner individuel ?

Seule cette pochette, conçue à cet usage, doit être utilisée dans les scanners ; n'employez en aucun cas un simple protège-documents.

Cette pochette (appelée aussi « carrier sheet ») est indispensable pour numériser tout document plié (ex : avis d'imposition, carte grise, permis de conduire...) fourni par le client afin d'éviter qu'il soit froissé ou abîmé après le passage dans le scanner.

Ces documents étant les originaux clients, il convient d'y apporter un soin tout particulier.

Ces pochettes ne sont pas utilisables avec les imprimantes multi fonctions individuelles installées dans les bureaux.



Que faire lorsqu'on ne dispose plus de la pochette plastique fournie avec le scanner, ou bien quand celle-ci est détériorée et inutilisable ?

Lorsque la pochette plastique (appelée carrier sheet) doit être remplacée, il convient d'en commander d'autres par demande d'intervention :

Modèle	Demande d'intervention Logistique
Type d'intervention	Economat
Objet	Encre et consommables



Comment numériser les avis d'imposition, notamment pendant les périodes de contrôles LEP ?

- Avec un scanner individuel

Numériser l'avis d'imposition en deux temps :

1. Intégration du document dans le carrier sheet (pochette plastique) et numérisation des pages 1 et 4 (recto verso)
 2. Retourner l'avis d'imposition pour numériser ensuite de la même façon les pages 2 et 3 (recto-verso) en cliquant à nouveau sur « numériser » dans l'outil de numérisation et en validant le type et la nature.
- Les 4 pages sont numérisées en 2 passages.

- Avec une imprimante multi fonction individuelle

1. Utiliser la vitre et répéter l'opération de numérisation 4 fois de suite pour numériser les 4 pages.



Pourquoi envoyer les contrats aux archives malgré la numérisation en agence ?

Aujourd'hui, seul un document contractuel signé fait foi devant la justice en cas de litige.

L'archivage des originaux des documents contractuels, est maintenu uniquement pour respecter ces contraintes légales et réglementaires

L'archivage effectué consiste uniquement en une conservation physique. Cette opération ne vient pas en doublon de la numérisation qui est faite en agence.

Par ailleurs, il est beaucoup plus efficace de centraliser l'archivage des documents papier, opération sans valeur ajoutée pour les points de vente, et il n'y a généralement pas suffisamment de place dans les agences pour y stocker de gros volumes de documents dans des conditions satisfaisantes de conservation.



Quand et comment envoyer les contrats numérisés aux archives ?

- Quand → le jour de leur numérisation en agence
- Comment → avec les enveloppes prévues à cet effet (référence fiducial 360536) qu'il convient de renseigner avant leur départ (EDS + jour de numérisation)



Attention : une seule enveloppe par agence et par jour (dans la limite de la contenance des enveloppes)

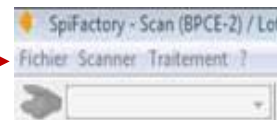


Ordre des documents, sens, orientation ?

Mettre correctement les documents dans le scanner ou bien procéder aux manipulations nécessaires dans l'outil de numérisation (glisser-déposer, ou rotation des images)

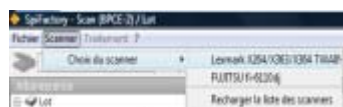


Le bouton « Numériser » est grisé. Que faire ?



① Je clique sur « Scanner » dans la barre d'outils

② Je sélectionne le choix correspondant à mon matériel (Lexmark ... pour une imprimante multifonctions individuelle, Fujitsu ... pour un scanner individuel) si mon matériel n'est pas affiché, je clique sur « recharger la liste des scanners » et il s'affiche



⇒ Le bouton « Numériser » devient actif et je peux scanner mes documents.



Le message d'erreur ci-dessous s'affiche au moment de l'envoi des lots ; que faire ?



Il s'agit d'une erreur de communication entre l'outil de numérisation et les contrats dans l'application bancaire MySys. Cela signifie que vous n'avez pas fermé correctement l'outil de numérisation après chaque client.

Après chaque ouverture de l'outil de numérisation, même si aucun document n'est numérisé, il faut cliquer sur envoi du lot, puis : fermer l'outil de numérisation en retournant dans l'application bancaire MySys et faire « Fin client ».

Ces manipulations sont très importantes car elles évitent de cumuler des lots à envoyer. Le cumul des lots crée un dysfonctionnement de l'outil de numérisation, d'où le message d'erreur ci-dessus.

Comment faire :

- cliquer sur « OK », puis
- fermer l'outil de numérisation en retournant dans l'application bancaire MySys puis
- cliquer sur « fin client » sur tous les plans ouverts, retourner sur le profil du client pour lequel on souhaite numériser les contrats.
- faire « complément dossier contrat ».
- choisir le contrat correspondant puis numériser et envoyer le lot → cette action envoie tous les lots stockés et la fenêtre « Arborescence » devient vide.

⇒ Fermer ensuite l'outil par « Fin client » dans l'application bancaire MySys



Envoi des lots dans l'outil de numérisation

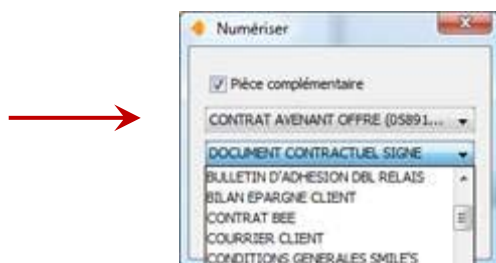
A chaque ouverture de l'outil de numérisation, il est impératif d'envoyer les lots même si aucun document n'est numérisé pour éviter les cumuls de lots.



Dans la liste des actes de gestion proposés par l'outil de numérisation je ne retrouve pas le type de pièce correspondante, comment faire ?

Les différents justificatifs d'un contrat sont rattachés au contrat existant ; exemple les Accusés de réception des conditions générales, le devoir de conseil, le justificatif fiscal, etc.

Pour ajouter ces types de documents dans un contrat, il faut cocher dans l'outil de numérisation la case « Pièce Complémentaire » au moment de numériser les documents :





Comment visualiser une pièce déjà numérisée directement dans l'outil ?

Lorsqu'une pièce est déjà collectée dans le dossier client, elle est indiquée par l'icône

En cliquant sur cet icône, les fenêtres Vignette et Image affichent l'écran ci-dessous :



- Le bouton devient actif, en cliquant dessus l'image présente en GED (Gestion Electronique des Documents ou bibliothèque ARCADE) s'affiche.
- Lorsque le bouton est inactif (grisé), cela signifie que l'image en GED est en cours de traitement (En attente d'injection GED). Il s'agit d'une image numérisée depuis moins de 48h.



Comment numériser une procuration (suite à suppression ou création de celle-ci) ?

La solution pour retrouver la procuration à numériser consiste à passer par la synthèse du MANDATAIRE (bénéficiaire de la procuration) et de procéder via un « complément dossier contrat » à la numérisation de la procuration qui est logiquement présente dans la liste proposée.

Exemple concret : Mr Wiemert (Père) demande la suppression de la procuration sur ses comptes au profit de son fils Kevin.

Il faut compléter le dossier client du fils bénéficiaire de la procuration (dans ce cas : Kevin) :

The screenshot shows the 'Synthèse' tab of a client's dossier. The 'Code transaction' field is circled in red. The 'Dossier client' dialog box is open, showing the 'Complément dossier contrat' option selected. The client's name is 'MR KEVIN WIEMERT' and the address is '4 RUE SAINT JEAN, 57360 AMNEVILLE LES THERMES'. The 'Dossier client' dialog box also shows a list of 'Types de traitements' with 'Complément dossier contrat' selected. The 'Synthèse' tab displays various financial data, including 'Total collecte', 'Total trésorerie', 'Total crédits', 'Total impayés', and 'Total débit différé'.

114120955 MR KEVIN WIEMERT né(e) le 23/08/1980 (31 ans) - Id. client : 5489335780 (Ancien N° de personne : 059340420)

Synthèse Services Profil Liens Procurations Participations

Code transaction : Valider

Adresse personne

4 RUE SAINT
57360 AMNE

Dom :
Trav :

MR KEVIN
PARTS SOCI
ESSENTIEL
LIVRET A <20
LEP
PEL

Liste des dossiers

N° de personne : 014120955 MR KEVIN WIEMERT

Sélection de l'état des dossiers : ☒ Incomplet ☐ Complet ☐ Forcé Rafraîchir

Sélectionner le dossier à compléter

N° de dossier	Description	Date d'ouverture	État
112000071471335	CLOTURE PROCURATION	12/01/2012	Incomplet
052000002403183	OUVERTURE CDD	03/03/2008	Incomplet
052000000825638	OUVERTURE LIVRET A	03/03/2008	Incomplet

Validé... Annuler

géré par 5700539 (GENNEVOIS JEAN MARIE)
Client bancaire mode simple Usage privé - Cotation CB : A - Note client bancaire Bâle II (NET) : 2

Fin client Cptes soldés Dossier Gestion pers. Gestion comm. Agenda Imprimer



Comment numériser des documents tels que « récépissé de conditions générales de livrets/comptes » ou « carcasse process bancarisation » ?

Il convient dans l'outil Spifactory - à partir du contrat concerné - de cliquer sur « Numériser », puis de cocher « pièce complémentaire » pour voir apparaître dans le deuxième ascenseur diverses pièces, et de sélectionner ensuite celles qui correspondent :

Récépissé des conditions générales

Carcasse bancaire

Numériser

☒ Pièce complémentaire

CONTRAT OUVERTURE OFFRE (051...

AR COND. GENERALES SIGNEES

OPT IN
ORDONNANCE PLACEMENT FINANCIER
QUESTION. CONNAIS. CLIENT SIGNE
QUESTIONNAIRE CLIENT SIGNE
QUESTIONNAIRE CONNAISSANCE CLT

Numériser

☒ Pièce complémentaire

CONTRAT OUVERTURE OFFRE (051...

CARCASSE PROCESS BANCA

AVENANT SUITE A CONSEIL MIF
CONDITIONS GENERALES SMILE'S
DEVOIR DE CONSEIL (CCC-BEE-AUT)
DOCUMENT CONTRACTUEL SIGNE
CARCASSE PROCESS BANCA

Cordialement.

CELCAssistance
03.26.86.85.85