



Comment Messagepoint a permis à Covius d'optimiser la rapidité, l'efficacité et l'exactitude de ses communications de crédit immobilier





CONTEXTE

Depuis plus de 25 ans, Covius est un fournisseur de confiance de technologies, d'analyses et de solutions pour les organisations de services financiers. Figurant parmi les plus grands prestataires d'impression du secteur du crédit immobilier, Covius gère chaque année la production et la distribution de dizaines de millions de courriers, relevés, avis et formulaires pour le compte de gestionnaires de prêts et d'organismes prêteurs. Covius doit veiller à ce que ces communications répondent aux exigences de ses clients et respectent des réglementations fédérales et propres à chaque État de plus en plus complexes.

Dario D'Urso, Vice-président senior, Stratégie produit, a rejoint Covius en 2023, fort de plus de 25 ans d'expérience dans la gestion des communications client. Il lui est rapidement apparu que l'approche existante de Covius en matière de gestion des communications était très inefficace et pesait inutilement sur les ressources de son équipe. Il a décidé de moderniser les systèmes afin d'améliorer l'efficacité et l'évolutivité des opérations de Covius.



DÉFI

Des systèmes obsolètes et disparates, source d'inefficacité dans les processus clés

Les systèmes et processus sur lesquels Covius s'appuyait limitaient sa capacité à répondre rapidement et précisément aux demandes de ses clients et aux échéances réglementaires. Il fallait en moyenne 8 à 12 semaines pour traiter une modification. Plusieurs problèmes de fond expliquaient cette inefficacité :

Des plateformes cloisonnées et des processus disparates

Covius gérait ses communications sur trois versions d'un système CCM hérité. Des ressources considérables étaient consacrées à la maintenance de cet écosystème et, chaque version exigeant un flux de gestion de contenu distinct, documenter et normaliser le processus de modification était quasiment impossible. Sans système unifié, Covius disposait d'une visibilité et d'un contrôle limités sur sa bibliothèque de communications. Les modifications de contenu étaient difficiles à suivre, avec une piste d'audit fragmentée qui compliquait l'identification des mises à jour et de leurs auteurs.

Une charge de développement élevée pour les mises à jour

Dans le système précédent, même une mise à jour simple exigeait une configuration en amont importante et un codage des modèles par des ressources techniques coûteuses, si bien que les mises à jour pouvaient prendre plusieurs mois. Cela limitait fortement la capacité de Covius à répondre rapidement aux demandes de ses clients et à respecter les échéances réglementaires applicables aux modifications de contenu.

Une gestion de contenu inefficace, centrée sur le document

Bien qu'elle ne compte qu'une centaine de communications distinctes, l'équipe de Covius gérait plus de 800 modèles pour absorber les personnalisations requises : image de marque des clients, variations produits et exigences réglementaires propres à chaque État. D'où une bibliothèque pléthorique de modèles et de contenus redondants à maintenir. La mise à jour de contenus standard, tels que les mentions réglementaires ou les coordonnées, imposait une intervention manuelle sur chaque modèle concerné. Outre son inefficacité massive, cette approche accroissait le risque d'erreur humaine, source d'incohérences et d'inexactitudes dans les communications — une préoccupation sérieuse dans un secteur où, comme le dit Dario D'Urso, « la conformité est reine ».



SOLUTION

Une plateforme centralisée pour une gestion de contenu et une composition efficaces

Covius a d'abord envisagé de consolider ses multiples environnements CCM hérités et de les faire migrer vers la version la plus récente. L'entreprise s'est toutefois vite rendu compte que le temps, le coût et l'effort nécessaires à cette transition seraient considérables, ce qui l'a incitée à explorer de nouvelles solutions. La migration supposait par ailleurs un engagement de long terme et s'accompagnait d'un modèle tarifaire rigide qui aurait fortement alourdi les coûts de Covius. Enfin, l'équipe de Dario D'Urso ne percevait pas clairement la valeur qu'apporterait la plateforme proposée, ce qui le laissait sceptique quant à sa capacité à résoudre les problèmes rencontrés.

Covius avait initialement fait l'acquisition de Messagepoint en 2021 pour permettre à ses équipes métier de gérer elles-mêmes les mises à jour de contenu, sans mobiliser de ressources informatiques techniques. Le déploiement, limité, ne couvrait qu'une partie de l'environnement. L'équipe de Dario D'Urso a trouvé la plateforme bien plus simple à utiliser, grâce à son interface moderne et intuitive et à son approche de la gestion de contenu. Après une évaluation approfondie, l'équipe de Covius a mesuré le potentiel de Messagepoint pour gagner nettement en efficacité et en contrôle. Les fonctionnalités de Messagepoint, l'accompagnement et l'esprit de collaboration de ses équipes, la souplesse tarifaire et le modèle de déploiement dans le cloud correspondaient aux besoins de l'entreprise. Covius a finalement choisi Messagepoint pour l'ensemble du cycle de vie de la gestion de contenu, en décidant de gérer toutes ses communications dans le hub de contenu centralisé de Messagepoint et de migrer la composition documentaire de son système hérité vers le moteur de composition Messagepoint.

Un contrôle centralisé des communications

Le hub de contenu de Messagepoint a permis à Covius de normaliser ses processus de gestion des communications et de centraliser ses contenus et ses communications, éliminant les inefficacités et les coûts de maintenance liés à la multiplicité des systèmes hérités. Ce contrôle centralisé offre également à Covius une meilleure visibilité sur sa bibliothèque de communications, avec un contrôle des versions en temps réel, une auditabilité renforcée et une plus grande exactitude sur l'ensemble des modèles propres à chaque État et à chaque client.

La gestion des variations brevetée de Messagepoint a permis à l'équipe de Dario D'Urso de réduire nettement sa charge de gestion de contenu. En construisant des variantes et des sous-variantes par produit, par client et par État à partir d'un modèle maître commun, et en s'appuyant sur des rôles implicites pour l'héritage de contenu et les variations, l'équipe a réduit de plus des deux tiers les 800 modèles qu'elle gérât. L'approche modulaire du contenu de

Messagepoint a par ailleurs permis à Covius de gérer et de mettre à jour les contenus communs — mentions réglementaires, coordonnées — depuis un point unique de contrôle et de modification. Ensemble, ces capacités ont rendu le processus bien plus efficace, avec une réduction massive du travail manuel et l'assurance que les mises à jour sont appliquées de façon homogène à toutes les communications.

Des délais raccourcis et une charge informatique allégée

L'interface no-code intuitive de Messagepoint a été bien accueillie par les équipes de gestion de contenu comme par les équipes de développement de Covius. Dario D'Urso souligne que la facilité avec laquelle les utilisateurs métier gèrent le contenu de façon autonome et la réduction du travail de développement ont déjà raccourci d'environ 50 % les cycles de mise à jour documentaire, d'autres gains étant attendus à mesure que l'équipe se familiarise avec la plateforme. Cette amélioration permet à Covius de répondre plus vite aux demandes de ses clients et aux échéances réglementaires, tout en donnant à l'équipe la confiance nécessaire pour mener plusieurs projets de front.

« Nous ne maîtrisons ni le moment où surviennent les demandes des clients, ni celui des évolutions réglementaires, mais nous comptons être très, très efficaces dans la mise en œuvre des modifications à venir. »

Dario D'Urso, Vice-président senior, Stratégie produit, Covius



Une composition documentaire performante et économique

Covius a migré ses environnements de composition, répartis sur plusieurs versions de sa plateforme précédente, vers le moteur de composition Messagepoint, pour des dizaines de millions de communications. Ce moteur évolutif et à hautes performances, associé à une structure de licence avantageuse, devrait améliorer de 40 % l'efficacité de la composition. Les options de déploiement de Messagepoint ont donné à Covius la liberté de mettre en œuvre une approche hybride : gérer le contenu de façon collaborative dans le cloud tout en conservant la composition sur site, afin que toutes les données à caractère personnel restent protégées derrière son pare-feu, conformément à ses politiques internes.



IMPACT

Rapidité, contrôle et avantage concurrentiel

En s'appuyant sur Messagepoint, Covius a transformé son approche des communications client, en améliorant la rapidité et l'exactitude de leur gestion tout en gagnant en efficacité opérationnelle. La migration de plus de 800 modèles vers Messagepoint a été menée à bien dans un calendrier ambitieux, grâce à une collaboration étroite entre les équipes de Covius et de Messagepoint.

« L'ingrédient secret, c'est que les deux équipes se sont parfaitement complétées et que la collaboration a été réelle dès le premier jour. Je pense que ce fut une expérience très positive et un projet très réussi. »

Dario D'Urso, Vice-président senior, Stratégie produit, Covius

Avec Messagepoint, Covius réalise désormais ses modifications de contenu en une fraction du temps qu'il fallait auparavant. L'entreprise peut ainsi répondre rapidement aux demandes de ses clients et respecter les échéances réglementaires applicables aux modifications de contenu — un avantage concurrentiel essentiel pour un prestataire d'impression dans un secteur régi par la conformité.

Le succès global du projet, conjugué à la solidité de la collaboration avec les équipes Messagepoint, a renforcé la confiance de Covius dans la plateforme. Fort de ces résultats, Covius prévoit désormais de retirer un autre système CCM hérité et de migrer des communications supplémentaires vers Messagepoint, afin d'atteindre un contrôle centralisé complet et de rationaliser davantage ses processus sur l'ensemble de ses communications.

Bénéfices

- + Des cycles de modification deux fois plus rapides
- + Une efficacité de composition documentaire en hausse de 40 %
- + Plus de 66 % de modèles en moins, réduisant nettement la charge de gestion de contenu
- + Une visibilité, une cohérence et une conformité renforcées sur l'ensemble des communications



Pour découvrir comment Messagepoint peut accroître l'efficacité et améliorer la qualité de vos communications, contactez-nous dès aujourd'hui.

Numéro vert : 1.800.492.4103 | Téléphone : 416.410.8956

E-mail : sales@messagepoint.com | Site web : messagepoint.com

