

Chez Sport Auto Plus, la digitalisation systématique est au cœur du modèle économique. Le secteur de la location de véhicules générant une multitude de documents aux structures variées, l'intelligence artificielle de DocuWare IDP s'avère précieuse pour automatiser les processus.



SERVICES



Joachim Hubinger, responsable informatique et organisation chez Sport Auto Plus GmbH, à Bochum,

met en place un bureau sans papier :

« Nous misons sur des processus numériques et digitalisés, avec des armoires électroniques qui nous permettent d'accéder à toutes les informations, partout et à tout moment - en interne comme en externe. À long terme, nous ne pouvons plus nous permettre des tâches manuelles inutiles. Les entreprises qui ne se digitalisent pas finiront par disparaître ».



- Pays :** Allemagne
- Industrie :** Services (location de voitures)
- Déploiement :** Cloud
- Département :** Achats, Ventes, Marketing, Relation client, Comptabilité, Direction
- Intégration :** MS Outlook, DATEV, HubSpot, easybill

« La digitalisation doit nous permettre de croître sans augmenter nos effectifs. Traiter 100 ou 1 000 véhicules par jour ne doit faire aucune différence ».

En mai 2024, une nouvelle société de location automobile a vu le jour sur le site historique de l'ancienne usine Opel à Bochum, avec un public cible bien défini : les passionnés de sport. Sport Auto Plus mise dès le départ sur une stratégie de digitalisation systématique, portée par DocuWare Cloud et son module Intelligent Document Processing (IDP).

Le concept de Sport Auto Plus repose sur un abonnement automobile sur mesure, destiné aux sportifs professionnels ou aux membres de clubs. Moyennant un abonnement d'un ou deux ans, les clients peuvent utiliser leur véhicule sans contraintes : ils n'ont à se soucier que du carburant, sans les démarches fastidieuses d'un contrat de leasing. Forts d'une solide expérience dans une entreprise du même secteur, les fondateurs suivent une stratégie claire : exploiter pleinement le potentiel du numérique comme avantage concurrentiel. L'optimisation des processus internes s'accompagne d'une volonté d'améliorer l'expérience client grâce à des services numériques innovants.

Une croissance soutenue grâce à la digitalisation

L'entreprise vise une expansion rapide : le site web a été lancé le 1er juillet 2024, et six mois plus tard, plus de 3 000 commandes étaient déjà

enregistrées. Environ 1 000 véhicules circulent actuellement, et l'objectif est d'atteindre 4 000 d'ici fin 2025. Pour accompagner cette croissance, tous les processus – internes comme externes – doivent être digitalisés au maximum : un principe fondamental de l'entreprise.

Dès le départ, deux extensions ont été intégrées à l'environnement DocuWare Cloud : l'utilisation d'Intelligent Document Processing, et la mise à disposition des documents importants via un portail client. Ce portail joue un rôle clé dans la gestion des relations clients, notamment pour le traitement des infractions routières avec les véhicules loués. Même pour des processus classiques de numérisation, comme le traitement des factures entrantes, l'IA d'IDP permet d'extraire et de classer automatiquement les informations pertinentes.

Des défis pour la reconnaissance automatique

La gestion des amendes et infractions représente un vrai défi pour les outils de reconnaissance, car il n'existe pas de formulaire standard en Allemagne : chaque administration utilise ses propres documents. Le logiciel doit donc extraire les informations clés liées à l'infraction et au véhicule, puis les croiser avec les données du CRM (HubSpot) pour identifier le conducteur

concerné et transmettre les informations à l'autorité compétente. En parallèle, le client reçoit une notification.

La réception numérique des factures a été intégrée au système dès le début, et était opérationnelle seulement deux mois après le lancement de l'entreprise. Selon le montant, les factures passent par un circuit de validation à deux ou trois niveaux, puis sont traitées via un workflow numérique avant d'être archivées dans DATEV. Si les factures arrivent presque exclusivement par voie électronique (e-mail ou format Zugferd), les amendes, elles, sont encore souvent envoyées par courrier. Elles sont alors numérisées avec un scanner haute performance. Aujourd'hui, la solution IDP atteint un taux de reconnaissance impressionnant, supérieur à 90 %, lors de la lecture des scans.

Un portail client pour une transparence totale

L'armoire numérique est au cœur du processus commercial. Une vingtaine de types de documents – commandes, contrats, contraventions, cartes de stationnement, certificats d'immatriculation, permis

de conduire, rapports d'accident, expertises – y sont centralisés. Ces documents pilotent aussi bien les processus internes que les échanges avec les clients.

Grâce au portail client, et bientôt à une application mobile, les utilisateurs accèdent directement à leurs documents. Un service entièrement digitalisé, synonyme de transparence maximale et de gain d'efficacité.

« Le portail client donne accès à toutes les informations utiles : suivi de commande, contenu du contrat, traitement des sinistres, rapports d'expertise ou encore cartes de stationnement ».



En savoir plus : start.docuware.com