

::: Document Processing at the Heart of TAXIS G7's Customer Service

::: La dématérialisation au cœur du service client de TAXIS G7

AFTER THE SUCCESSFUL INTEGRATION OF A2iA FIELDREADER IN SOFRANE INFORMATIQUE'S SOF-TAXI SOLUTION AND THE USE OF AN INTELLIGENT VIPS SCANNER, TAXIS G7 PAYS ITS AFFILIATED DRIVERS THE VERY NEXT DAY FOR RIDES TAKEN BY ACCOUNT HOLDERS.

INTERVIEW WITH CYRIL METZ, DEVELOPMENT AND SYSTEMS DIRECTOR AT TAXIS G7

> Could you please present Taxis G7?

> Taxis G7 is the largest radio-taxi dispatcher in Europe, with a fleet of over 4,000 affiliated drivers. Our call center, staffed by over 200 operators, handles over seven million requests for transport annually.

Taxis G7 has a large subscriber base of customers who use deferred billing: in order to provide the best possible service, taxi voucher forms are provided to subscribers who wish to benefit from this flexible payment option. These forms are completed after each trip by the taxi driver, who notes the date, the amount and his or her taxi code (among other things). Once the form is handed in to the Taxis G7 billing department, the information is then entered into the administration system in order for the driver to be paid.

> Why did you choose to automate your forms processing?

> Taxis G7 information systems department decided in late 2004 to automate all forms processing in order to pay drivers more quickly and to reduce the risk of billing errors. Taxis G7 called on the services of Sofrane Informatique, referred by Prestique Conseil, to conduct a market research study on automatic document reading systems best suited for the purpose. The application selected was a customized system proposed jointly by A2iA and the manufacturer of the VIPS check reader, mainly due to A2iA FieldReader's handwriting recognition capabilities.

> What are the benefits of the VIPS/A2iA solution?

> The A2iA / VIPS Automatic Document Processing Solution was integrated into the administration system in early 2005 by Sofrane Informatique, which helped develop the model for the new Taxis G7 voucher form. To ensure an optimal processing rate, the format was revised to include preprinted character boxes. A2iA FieldReader reads handwritten fields (taxi code, date and amount, among other things), and the VIPS software recognizes the magnetic code line of the form. The recognition rate is approximately 85 percent. Those presenting a risk of being misread are automatically identified by the system and checked manually by the billing department.

The automation of this process has considerably reduced the time required to pay drivers, as all forms are processed the day they are received. Once the information is read by the system, it is entered directly into the administrative database, and the driver is automatically paid by electronic transfer.

The volume processed annually amounts to 100,000 to 150,000 forms, allowing the staff of the billing department to focus on other tasks.

GRÂCE À A2iA FIELDREADER INTÉGRÉ À LA SOLUTION SOF-TAXI DE SOFRANE INFORMATIQUE ET L'UTILISATION D'UN SCANNER INTELLIGENT VIPS, TAXIS G7 REFACTURE DÈS LE LENDEMAIN LES COURSES DE SES CLIENTS ABONNÉS, À SES CONDUCTEURS DE TAXI AFFILIÉS.

INTERVIEW DE M. CYRIL METZ, DIRECTEUR DU DÉVELOPPEMENT ET DES SYSTÈMES DE TAXIS G7

A2iA FIELDREADER

> Pourriez-vous nous présenter Taxis G7 ?

> TAXIS G7 est le central de radio-taxi le plus important d'Europe, avec une flotte de plus de 4000 conducteurs affiliés. Chaque année, notre centre d'appel gère plus de sept millions de demandes de course.

TAXIS G7 dispose d'une large base de clients abonnés disposant d'un service de facturation différée : afin de garantir les meilleures prestations, des formulaires de relevés de course sont remis aux clients abonnés souhaitant bénéficier de la souplesse de ce mode de paiement. Ces formulaires sont complétés après chaque course par le conducteur de taxi qui y indique notamment la date, le montant, et son code taxi. Une fois remis au service facturation de TAXIS G7, les informations doivent être intégrées dans le système d'administration pour que le conducteur reçoive son paiement.

> Pourquoi avoir choisi d'automatiser le traitement de vos formulaires ?

> Parce que ces formulaires étaient traités manuellement, la direction informatique de TAXIS G7 a décidé fin 2004 d'automatiser le processus pour accélérer le paiement des chauffeurs et réduire les risques d'erreurs de facturation.

TAXIS G7 a alors fait appel à SOFRANE Informatique via Prestique Conseil pour réaliser une étude de marché des systèmes de lecture automatique de documents les mieux adaptés. L'application sur mesure proposée, avec le concours d' A2iA et du fabricant de lecteurs de chèques VIPS, a été retenue, notamment pour les capacités de reconnaissance de l'écriture manuscrite d' A2iA FieldReader.

> Quels ont été les bénéfices apportés par la solution VIPS/A2iA ?

> L'intégration du système de LAD A2iA/VIPS au système d'administration a été réalisée début 2005, par l'intégrateur SOFRANE Informatique. Pour garantir un taux de traitement optimal, le format des formulaires a été revu en y ajoutant un pré-casage.

A2iA FieldReader assure la lecture des champs manuscrits (code taxi, date et montant notamment), et le numéro du formulaire – en écriture magnétique CMC7 - est reconnu par le logiciel de VIPS. Le taux de reconnaissance est de l'ordre de 85% des formulaires traités. Ceux qui comportent un risque sont identifiés automatiquement par le système, et sont contrôlés manuellement par le service facturation.

Grâce à cette automatisation, les délais de paiement des conducteurs ont été sensiblement réduits, tous les formulaires sont traités dans la journée de leur réception : une fois les informations reconnues par le système, elles sont directement intégrées à la base de données administrative, et le conducteur est automatiquement payé par virement.

100 000 à 150 000 formulaires sont traités automatiquement chaque année, ce qui permet aux équipes du service facturation de se concentrer sur les tâches à forte valeur ajoutée.



TAXIS G7

Sofrane
Informatique