

INTERVIEW

“Notre priorité est d’offrir les mêmes services quels que soient le mobile, l’opérateur ou la technologie”

Frank Desvignes

Responsable marketing et communication des canaux Internet et mobiles

BNP Paribas

BNP Paribas a développé une offre de services accessibles par téléphone portable harmonisée avec les autres canaux de distribution. La téléphonie de troisième génération (3G) peut en faciliter la diffusion, comme ce fût le cas avec l’ADSL pour les services de banque en ligne sur Internet.

■ **Quelle est aujourd’hui votre offre de services accessibles via le téléphone mobile ?**

Nous avons une offre Internet mobile, issue des premières heures du WAP (*wireless application protocol*), qui a été lancée en 1999, et que nous faisons régulièrement évoluer. Il s’agit d’un bouquet de services assez classiques : consultation du solde des comptes, virement de compte à compte, informations sur les cours de la Bourse, horaires d’ouverture et localisations des agences. À cela s’ajoute une fois par mois un “Quiz Mobile”, qui est une animation sous forme de jeu de questions-réponses (avec un mobile à gagner) et qui est aussi un moyen pour nos clients de découvrir nos services. Il s’agit là d’un ensemble de prestations qui est maintenant offert à tous nos clients dès l’ouverture d’un compte. Ce sont les mêmes identifiants (numéro client et code secret) qui sont uti-

lisés sur le mobile, sur Internet, la banque en ligne, les centres d’appels ou le Minitel. Il s’agit d’ailleurs tout simplement de la réplique – avec les adaptations techniques qui s’imposent – des services de banque en ligne que nous offrons via un PC. Côté *back-office*, c’est la même plateforme. La facturation est identique (0,50 euro par jour pour un nombre illimité de connexions ; il est plafonné à 6 euros par mois). Depuis 1999, ce service a été complété d’un service SMS optionnel, qui demande un abonnement spécifique. Cette offre permet aux clients de choisir et de paramétrer eux-mêmes, sur Internet, les modalités d’envoi des messages (solde de compte, alerte sur un seuil de valeur à ne pas dépasser, annonce d’un prélèvement, confirmation de l’exécution d’un ordre de Bourse, etc.). Le service de base prévoit l’envoi, le mardi et le vendredi, de soldes de compte.

■ **Ces services sont-ils accessibles via tous les opérateurs, voire au travers des différentes technologies qu’ils supportent ?**

Oui, et quel que soit le mobile utilisé, petit écran monochrome ou grand écran couleur. Notre priorité reste d’offrir la même qualité de services quelque soit le mobile, l’opérateur ou la technologie – i-mode ou WAP, SMS, MMS, GPRS, 3G – mise à disposition par l’opérateur. Nous nous sommes, par exemple, interdit de différencier notre offre selon que les services sont accessibles en WAP ou en i-mode, alors que cette dernière technologie offre plus de possibilités au niveau graphique. Nous considérons qu’il est essentiel, pour la pédagogie à prodiguer vis-à-vis de ces services et pour la communication vis-à-vis de nos clients, de ne pas brouiller les messages. La technologie doit être transparente pour

les clients. L’Internet mobile est également conçu dans une approche véritablement multicanal qui impose de retrouver jusqu’au niveau du graphisme la même qualité de services et le même discours.

■ **N’y a-t-il pas néanmoins une spécificité du mobile qui peut inviter à créer de nouveaux services ou de nouveaux usages ?**

Nous venons de mettre en place un service de localisation des agences à base d’une cartographie accessible via le mobile, grâce auquel le client peut connaître les agences ou les distributeurs de billets les plus proches. Mais il faut qu’il entre à la main, l’endroit où il se trouve ou celui pour lequel il recherche des informations. C’est en effet une application de proximité qui prend tout son sens avec le mobile. Dès le premier trimestre 2006, nous allons ainsi tirer parti de la géo-localisation permise par l’identification du mobile dans la cellule où il se trouve. Les clients n’auront plus à se localiser, ce sera automatique pour autant qu’ils aient donné leur accord à l’activation de ce service par leur opérateur, car ce service suppose que soit résolu un certain nombre de problèmes juridiques.

■ **Pensez-vous que la 3G peut changer la donne en matière de service ?**

Non, les services resteront les mêmes, mais c’est l’usage qui sera sans doute différent. Ce sera plus facile, plus rapide, et nous verrons sans doute la fréquentation des services en ligne via le mobile connaître une forte croissance, comme ce fût le cas avec la généralisation de l’ADSL pour les services de banque en ligne sur Internet. ■

Propos recueillis par Y. A.

Diamis et Axway proposent une plateforme d'échanges et de paiements intégrés dédiée Target2/SEPA

■ À l'heure où vient d'être connu le nouvel agenda de migration de Target2 et où devraient être publiées les dernières spécifications UDFS (*User Detailed Functional Specifications*) du nouveau système de "transfert express automatisé européen à règlement brut en temps réel", l'offre de plateformes dédiées à la future nouvelle donne en matière d'échanges et de paiements, se précise.

Axway vient ainsi d'intégrer dans sa plateforme technique Axway for SWIFTNet Target2, la suite logicielle de **Diamis** (Cristal), dédiée au traitement des paiements de grands montants transfrontaliers. Cette application propose des mécanismes de routage des ordres de paiements, une gestion de la liquidité *intra-day*, un suivi en temps réel des flux de paiements et un support des stan-

dards de *cash reporting*. La plateforme modulaire d'Axway de son côté, bâtie sur l'Axway Integration Platform, assure toute la gestion des messages et protocoles SWIFTNet ainsi que les standards d'échanges (FIN, XML, FileAct, InterAct, Store and Forward, real Time), le suivi de bout en bout et la supervision (grâce à SWIFTNet Sentinel) des transactions. Elle dispose, en outre, d'un module pour la saisie manuelle, la gestion des exceptions et le recyclage des anomalies. Cette plateforme s'annonce déjà comme le moyen de mutualiser à l'avenir d'autres plateformes de paiements (Step2, paiements domestiques, etc.) aujourd'hui bien souvent indépendantes, et de s'ouvrir à de nouveaux services grâce à sa capacité d'intégration des applications nouvelles ou existantes.

Decalog intègre les algorithmes de trading de Citigroup

■ Decalog, l'outil de gestion **STP** (*straight-through processing*) de porte-feuille et de passation d'ordres de SunGuard dédié aux investisseurs institutionnels (fonds de pension, mutuelles, Hedge, etc.), va intégrer les modèles et algorithmes de trading de Citigroup. Ces derniers seront intégrés de façon transparente au "blotter" de Decalog (v.5.0), téléchargeables et

utilisables sans avoir besoin de passer par des mises à jour du progiciel. Rappelons que la suite Decalog est un progiciel modulaire, paramétrable et personnalisable, bâti sur une base de données relationnelle et une architecture client/serveur, et conçu spécialement pour supporter un vaste éventail de fonctions, opérations, formats, et données externes.

Lecture et édition de chèques en moins de 3 secondes



■ **MoneyLine** vient de lancer la commercialisation d'un lecteur-éditeur de chèques (C4000) très compact (sensiblement la même taille qu'un terminal de paiement) qui permet la lecture et l'édition du chèque en moins

de trois secondes. Le mode de lecture est adapté à la qualité d'impression du chèque et son état physique. Connecté à un terminal de paiement ou à un système informatique via le port RS 232 ou une liaison USB, il est compatible avec tous les centres de consultation et de garantie. Téléchargeable, il peut être maintenu à distance. Il est en outre équipé d'un outil de diagnostic (MoneyCheck) qui permet le réglage et le calibrage de la tête de lecture magnétique, des cellules photo-électriques, et le contrôle du moteur.

Une alliance pour promouvoir la technologie de stockage sur bandes VXA

■ Cinq grands acteurs du stockage (Exabyte, Imation, Panasonic, Sony et TDK) ont créé l'alliance afin de promouvoir la technologie de stockage sur **bandes magnétiques VXA**. Développée par Exabyte qui détient les brevets fondamentaux de ce format, cette technologie résout, selon ses promoteurs, les problèmes de lecture et d'écriture posés par les technologies traditionnelles qui utilisent des pistes très longues et très étroites tracées dans la longueur de la bande, et qui sont du coup, sensibles à des défauts même légers d'alignement des têtes, et sources d'erreurs. Les lecteurs de bande VXA lisent et écrivent les données dans de petits paquets gérés individuellement, les têtes balayant laté-

ralement toute la surface de la bande plutôt que de suivre séquentiellement les pistes de quelques microns de large sur les bandes traditionnelles. Lors de la phase de lecture, les paquets de données sont lus à la volée comme ils se présentent puis sont ensuite réassemblés dans la mémoire tampon, ce qui, du coup, assure une fiabilité et une intégrité des données, selon Exabyte, supérieures. Annoncée début octobre, la troisième génération de produits VXA (VXA-320) permet d'enregistrer jusqu'à 320 Go de données (80 et 160 Mo sont également disponibles) sur une simple cartouche avec un taux de transfert de 24 Mo/s. Des chiffres quatre fois supérieurs à ceux offerts par l'actuel standard DDS (DAT 72).

Processus Métiers : W4 lance une offre "Finance, banque, assurance"

■ L'éditeur d'outils de **BPM** (Business Process Management), **W4** vient de verticaliser son offre de BPM itératif (i-BPM) pour les secteurs de la banque, finance et assurance. Cette suite offre des outils pour optimiser, standardiser et automatiser les processus métiers. Son objectif est de répondre en particulier à la forte pression réglementaire et à celui de réduire

les risques opérationnels par la garantie d'un suivi très précis des procédures. Elle se propose également d'assurer une augmentation de la productivité (en déchargeant les acteurs métiers des tâches sans valeur ajoutée), de rendre systématique le suivi et l'analyse des activités et d'assurer à l'entreprise des indicateurs de performances.

Une plateforme d'échanges interbancaires SEPA basée sur le bus ESB de Sonic Software

■ Le bus applicatif ESB (Enterprise Service Bus) de **Sonic Software** a été choisi pour servir de cœur au prototype de plateforme d'échanges et de paiements (Nexus for Interbanking) développé conjointement par CIBF (Compagnie Ingénierie Bancaire et Financière), éditeur de progiciels pour les banques et organismes financiers, et Progress Software, fournisseur mondial de logiciels d'infrastructure dédiés au déploiement et à la gestion des applications d'entreprise. Le bus applicatif ESB repose sur une architecture distribuée orientée services (SOA) qui permet de configurer,

déployer et gérer sous formes de services des applications nouvelles ou déjà existantes. Il assure le transport, le routage et la transformation des informations. Il est en effet bien adapté, avec des technologies de tolérance aux fautes ainsi qu'une grande flexibilité et connectivité, à la création de nouveaux process à partir d'applications existantes, et au projet global de plateforme d'échanges interbancaires que CIBF prévoit de développer pour adresser le futur espace **SEPA**, et notamment les règles, messages et protocoles d'échanges définies par Target2 et Step2.

Prévention d'intrusion et de virus : Radware DefensePro prend en charge des débits de plusieurs Gbit/s

■ Destinée aux opérateurs et aux grandes entreprises, **DefensePro 3020** est une solution de sécurisation des infrastructures réseaux contre les virus, intrusions, chevaux de Troie, vers et

dénis de services. Pour la première fois sur ce type d'équipements, les débits réels de plusieurs gigabits par seconde sont pris en charge. La densité de ports élevée due à l'équipement

(20 ports gigabit) offre ainsi la capacité de connecter de multiples segments réseau (jusqu'à 10 segments gigabits), à partir d'un seul équipement. Outre, la prévention d'attaques DNS,

DDos, et SYN, cet équipement peut assurer des garanties de niveau de services en réservant de la bande passante, et en utilisant des systèmes de by-pass internes.

Premières expériences de paiement sans contact en France

■ Deux pilotes ont été lancés entre la mi-octobre et la mi-novembre pour expérimenter, dans des domaines très différents – celui de certains services de proximité dans la ville de Caen, et celui des titres de transports Navigo en région parisienne – des solutions de paiement sans contact. Ces deux expérimentations n'ont pas de liens, mais ont en commun l'utilisation du téléphone mobile comme moyen de paiement. Ce dernier assure ici, le paiement sur des terminaux sans contact de biens, produits ou services dans deux supermarchés (Monoprix et Galeries Lafayette), un parking (Vinci Park), et des agences d'informations touristiques, et là, l'achat en ligne de titres de transport et leur utilisation sur le

réseau de la RATP. L'expérimentation de Caen utilise une puce RFID NFC (Near Field Communication) de Philips Electronics, des téléphones Samsung D500. Elle a été lancée par France Telecom R&D, Orange, et le groupe LaSer



(Galeris Lafayette). La seconde utilise une puce eNFC (une variante de la technologie NFC, offrant un spectre de fréquences et de modes d'utilisation plus étendu, développée par la société française Inside Contactless), et des téléphones i-mode de Bouygues Telecom. Elle a été lancée par Axalto, Bouygues Telecom et la RATP. Cette dernière solution (voir photo) fait appel pour sécuriser les transactions (l'achat en ligne notamment) à la carte SIM du téléphone mobile, et grâce à l'implémentation d'une technologie (Single Wire Protocol) assurant un lien entre la carte SIM et la puce eNFC, elle permet l'utilisation du téléphone comme "pass sans contact" même si ce dernier est éteint.

Terminaux de paiements Ingenico : le "sans fil" s'impose



■ **Ingenico** annonce à l'occasion du salon Cartes de nouvelles familles de terminaux de la Série i dont les premiers modèles avaient été présentés lors de l'édition 2004 du salon Cartes. Tous bâtis sur la plateforme Unicapt et le microprocesseur HSC sécurisé spécialement développé pour cette plateforme, ces terminaux confirment quelques grandes tendances : en premier lieu, l'arrivée de la couleur dans les écrans (i8550), et la généralisation, même pour les terminaux fixes, du sans fil, GPRS (i7910) ou Wi-Fi (i7810). Et pour la première fois, du sans contact, à la fois intégré ou fourni sous forme de module à connecter à des terminaux existants. La facilité et le confort d'utilisation grâce à la mobilité et au sans contact deviennent aussi importants que la sécurité. Celle-ci reste toutefois la caractéristique clé de ce type de machines qui s'apparentent de plus en plus en

termes de design et de fonctionnalités à de nouvelles générations de PDA ou de petits PC. Une autre tendance est celle qui voit se développer à côté du paiement ou en relation avec lui, de nouvelles applications : "Call a cab" est une application qui permet à un commerçant de réserver pour ses clients un taxi depuis son terminal de paiement. "Convertisseur dynamique de devises" est une application résidente dans le terminal qui rend possible la réalisation d'une transaction dans la devise de son choix. Enfin, cette tendance au développement du nombre d'applications embarquées par chaque terminal de paiement s'accompagne également d'un effort pour répondre au développement du nombre des points de ventes et de transactions. Ingenico commercialise ainsi des modules EMV (i9400) OEM qui peuvent être intégrés dans des machines automatiques de libre-service.

Authentification forte : Xiring et nCryptome proposent une solution ASP "clés en main"

■ Les sociétés Xiring et nCryptome (Groupe Prosodie) commercialisent une solution d'authentification forte à l'intention des banques pour renforcer la sécurisation des accès et des opérations en ligne de leurs clients. Conçue sous la forme d'une solution packagée "prête à l'emploi", cette offre baptisée "o2S Pilot Banking Authentication" est basée sur les standards EMV et CAP (Chip Authentication Program). Elle comprend 1000 cartes EMV, 1000 lecteurs de cartes à puce (Xi-Sign de Xiring) et un abonnement de six mois au service ASP (application hébergée en environnement hautement sécurisé) délivré par nCryptome sur son serveur d'authentification nC Server. Introduite dans le lecteur, la carte EMV permet d'afficher un mot de passe dynamique, différent à chaque introduction (One Time Password) et généré à partir des secrets de la puce EMV. Complété par l'utilisation d'un code personnel connu du seul utilisateur, le système garantit une authentification forte (dite "à double facteur") tant pour les transactions sur Internet que par téléphone. Le serveur d'authentification nC Server de nCryptome gère les droits d'accès et joue le rôle de chef d'orchestre de la solution.

BNP Paribas : succès pour la plateforme unique de gestion de sa relation client

■ Avec une augmentation de près de 80 % du nombre d'ouvertures de dossiers clients et de prises de rendez-vous depuis sa mise en place, BNP Paribas signe le succès de sa plateforme unique multicanal mise en place avec **Teradata** il y a un peu plus d'un an. Cette plateforme de modélisation, de ciblage et de gestion de la relation client, ainsi que de support d'aide à la prise d'aide et de prise de contact s'inscrit dans un projet multicanal (guichet d'agences, Internet, centres

d'appels, etc.) visant à disposer d'une gestion intégrée et globale de la relation client, avec capacité de mises à jour quotidienne. La base de données Teradata s'alimente dans les modèles de segmentation, les ciblage d'action commerciale, les modèles de scores de produits financiers et les données mises à jour quotidiennement. De là, sont ensuite générées les opportunités de prises de contact sur l'ensemble des canaux et pour l'ensemble des agences.

Verifone annonce un terminal de paiement multimédia

■ Le **MX870** est équipé d'un écran tactile couleur, quart de VGA (65 536 couleurs), et de hauts-parleurs qui lui permettent de jouer des séquences vidéo ou audio. Misant sur le développement d'applications de fidélité, promotion de nou-

veaux produits, et de communication associées au point de vente, ce terminal de paiement est bâti sur un processeur 32 bits, et tourne sous Linux. Il peut embarquer jusqu'à 128 Mo de mémoire flash et SDRAM combinées.