

GESTION DES FLUX

Le libre accès-client : des transactions 100 % automatiques

Le customer self service (CSS) ou libre accès-client propose une automatisation complète des transactions entre une banque et ses différents interlocuteurs : collaborateurs, clients ou fournisseurs. Certains établissements français se sont d'ores et déjà convertis.

EN PROLONGEMENT DE L'E-BUSINESS, le customer self service (CSS) ou libre accès-client propose une automatisation complète, via l'internet, des transactions entre une

banque et ses différents types d'interlocuteurs : collaborateurs, fournisseurs, partenaires, consommateurs finaux, etc. Ce processus dépasse le cadre de la seule relation client pour impliquer toutes les parties prenantes de l'entreprise. On peut l'utiliser, par exemple, pour le suivi de comp-

te client ou pourquoi pas, pour les achats des services généraux d'une banque, voire des actions de marketing.

Il constitue pour la banque un moyen tangible de rentabiliser ses investissements e-business, notamment par la réduction des interventions sans valeur ajoutée et l'accélération du traitement de chaque transaction. Avec cette exigence technique : dans tous les cas, les flux de données et de documentations, sur support électronique

ou papier (structurés ou non structurés), doivent pouvoir être traités au sein d'un processus opérationnel homogène. Ceci suppose notamment la numérisation préalable de tout document papier.

Ce processus d'automatisation des procédures dépasse largement les possibilités d'un système s'appuyant essentiellement sur la ressource humaine comme les services clients ou les centres d'appel.

CORTAL AUTOMATISE
LA VÉRIFICATION
DES SIGNATURES DE CHÈQUES

Le modèle du CSS s'adapte à des chantiers techniques précis. Par exemple, Cortal, premier courtier en ligne français (groupe BNP-Paribas) a mis en place une solution de vérification des signatures de chèques à l'aide de systèmes GEIDE, de gestion de documents et de workflow fonctionnant sous un même logiciel. La solution implémentée remplace progressivement les méthodes manuelles de Cortal, grâce à un système qui prend automatiquement en compte un fichier d'images de chèques et de données d'in-

dexation transmis par l'application de traitement des chèques. Dans la pratique, le système principal extrait la signature numérisée, pour ce compte ou ce dossier, et la présente sur le poste de travail des opérateurs concernés qui n'ont plus qu'à la confirmer. Grâce à cette méthode, les collaborateurs de la banque ne manipulent plus inutilement du papier, ont accès par eux-mêmes aux informations nécessaires à l'exécution de leur tâche, bref, gagnent du temps ! En outre, le traitement automatisé met en évidence les quelques signatures qui réclament plus d'attention. Loin de nuire à la qualité du service, l'automatisation permet au collaborateur de se concentrer sur des actions à valeur ajoutée. Dans

“Le traitement automatisé met en évidence les quelques signatures qui réclament plus d'attention.”



STEVE NAYLOR
Vice-président
marketing Europe
Tower Technology

ce cas précis, le «client» de l'application est le collaborateur Cortal qui accède par lui-même aux informations utiles et réalise l'opération de vérification.

Dans la même logique, d'autres applications peuvent être lancées, notamment la création d'un nouveau compte client. Dans ce cas, la

convention de compte sera numérisée, la signature et les conditions générales vérifiées. Le *workflow* sera alors en mesure de transmettre l'image du document à l'utilisateur concerné (par exemple, chargé de clientèle) et la saisira ensuite dans le système central de la banque. Des processus similaires peuvent

également être adaptés à d'autres fonctions essentielles dans la banque, comme la gestion des relevés de comptes.

LE CSS PROLONGE
LES PERSPECTIVES
OUVERTES PAR LE CRM

Les systèmes de CSS complètent les applications de *customer relationship management* (CRM) car ils agrandissent le domaine des échanges d'objets informationnels : ils sont en effet capables de gérer le stockage et la récupération de données structurées ou non structurées. L'utilisateur peut, par exemple, accéder aux données historiques, aux références croisées ou bien consulter des fiches techniques. Un logiciel de personnalisation dédié au libreaccès-client automatise, pour une large part, la collecte d'informations entrantes comme l'émission des réponses appropriées, palliant ainsi les conséquences aléatoires dues aux interventions non automatisées (entre le siège et la filiale, collaborateurs d'un même service...). À partir d'une même solution, permettre à chaque interlocuteur de fournir et recevoir des données qui le concernent effectivement est tout l'enjeu du libreaccès-client. ■