

# Gérer les crédits sous architecture Web

## LIONEL VIGNE

Directeur commercial

SchlumbergerSema

## HENRI GIORDANO

Chef de projet Ariane Online

SchlumbergerSema

Ariane Crédit, filiale du groupe Crédit agricole, a conçu, avec l'aide de Schlumberger, un logiciel d'instruction et de gestion de prêts sous une architecture internet. Témoignage.

**L**e challenge du projet Ariane Crédit était de passer d'un logiciel de gestion de crédit qui existait en architecture client-serveur, c'est-à-dire installé sur l'ensemble des postes de travail concernés, à un logiciel en architecture portail web, qui permet de centraliser les données que chaque utilisateur va récupérer, quel que soit son point de connexion.

Cette migration s'est réalisée, en conservant les souplesses et les facilités offertes par le logiciel initial. La nouvelle solution gère ainsi des lignes diverses de crédit, qu'il s'agisse d'un crédit à la consommation classique, ou d'une ligne plus spécifique pour un agriculteur. Elle comporte des scénarios paramétrables à différents niveaux : national pour les données imposées par le groupe, régional pour permettre aux Caisses de définir leur cible de clientèle et leur propre stratégie, voire même par siège. Le langage XML et l'interface graphique employés facilitent grandement la modélisation. Le gestionnaire de crédit peut saisir, valider et tester lui-même son scénario, sans l'intermédiaire d'un informaticien. Il obtient ainsi un scénario le plus fidèle possible à ses besoins. Les caisses ont également une autonomie plus affirmée en matière de décision sur les scénarios et une meilleure réactivité face à la concurrence.

### Une approche multicanal

Le logiciel s'intègre au projet BAM (Borne d'accès multicanal) du Crédit agricole ainsi que dans le nouveau poste de travail développé au sein du groupe. Il peut donc se connecter sur divers canaux : agences, centres d'appel, commerciaux itinérants et prescripteurs. Il donnera, à terme, à l'ensemble de ces contacts, la possibilité de faire des offres de

crédit auprès des clients pré-scorés, quelle que soit leur localisation en France, alors qu'auparavant le logiciel ne se déclinait qu'en agence.

L'interface destinée au personnel en agence a été rénovée pour optimiser la relation avec le client. Elle inclut désormais un mécanisme d'assistance à la navigation, un système de suivi du cheminement du crédit qui permet de renseigner sur le degré d'avancement des dossiers.

Le logiciel a été mis au point par Ariane Crédit, filiale de trois Caisses régionales du Crédit agricole. S'il équipe logiquement ces dernières, il peut aussi être commercialisé auprès d'autres caisses régionales comme c'est le cas pour Clermont-Ferrand, qui ne dépend pas du même GIE informatique. En fait, le Crédit agricole dispose de trois applicatifs type Ariane et les caisses régionales peuvent choisir parmi ces trois progiciels.

### La « progiciélisation » des SI bancaires

Plus globalement, ce projet fait avancer la démarche « progiciel » au sein des établissements bancaires encore largement tournés vers des solutions développées en interne. Contrairement à l'industrie, l'informatique est encore considérée dans la banque, comme une partie intégrante de son système de production, valant entre 8 à 12 % de son PNB, alors qu'elle ne représente que 1 à 2 % du chiffre d'affaires dans l'industrie. Seuls les établissements partis en retard sur le plan informatique comme certains établissements en Espagne ou de nouveaux entrants se tournent en priorité vers les progiciels. L'avancée d'Ariane Crédit montre la pertinence d'une stratégie informatique plus largement assise sur les progiciels.