

## INTERVIEW

# “La dématérialisation réclame une ré-ingénierie complète des flux de documents”

Les avantages liés à la dématérialisation des documents vont au-delà d'un traitement plus rapide et d'économies en matière d'archivage. Elle apporte une meilleure traçabilité et des informations nouvelles sur les documents traités (volumes, fréquences, délais, types de demandes...). Banque Accord a mis en place un processus de dématérialisation de ses courriers clients “entrants”. Elle a fait le choix d'externaliser la démarche.



**Pierre Verove**

Responsable service pilotage des centres de contacts  
**Banque Accord**

### ■ Quand et comment ce projet a-t-il pris corps ?

C'est en 2001 que le projet a vu le jour au moment où nous venions de mettre en place un centre d'appels téléphonique (CTI) qui lui-même s'inscrivait dans le projet plus vaste de constituer un centre de traitement de tous nos contacts clients dont bien évidemment le service courrier (les correspondances simples, les e-mails, les demandes et les dossiers de souscription) faisait partie. Or, nous avons vite constaté un divorce en termes d'efficacité et de technologie entre les performances du centre d'appels – particulièrement efficace dans l'orientation

des clients – et le service courrier confronté à des problèmes de logistique insolubles et des délais difficilement contrôlables. Mais à l'époque, les solutions de dématérialisation ne bénéficiaient pas de technologies suffisamment éprouvées. Il a fallu attendre 2003. Nous avons alors repris l'étude de ce projet, et finalement en octobre dernier décidé de confier à Xerox Global Services la tâche de traiter la logistique de tout notre courrier papier entrant.

### ■ Que demandez-vous exactement à XGS et quels bénéfices en attendez-vous ?

Ce que nous demandons à XGS, c'est au minimum de récupérer la référence du client et la nature de sa demande de façon à la router au plus vite vers le bon conseiller. XGS centralise et dépouille le courrier, le scanne, réalise les opérations de vidéo codage, l'identifie avec un *time-code* unique qui sera utilisé pendant toute la vie du document, et renseigne ce dernier avec toutes les autres informations détaillées disponibles qui ont trait à la nature de la demande. Elles vont alimenter notre système de gestion, voire pré-alimenter des moteurs de *scoring*. Nous disposons aujourd'hui avec le courrier dématérialisé d'un média à part entière – et non plus un média que nous percevions auparavant comme un peu alternatif. Nous avons bien sûr beaucoup gagné en réactivité – en passant de 5 jours en moyenne à deux pour revenir vers nos clients – et en coûts d'archivage et de stockage, mais nous avons aussi surtout pu repositionner nos indicateurs qualité grâce à la meilleure connaissance de la nature de ces flux de courriers qui sont devenus beaucoup plus fluides et dont nous avons la trace précise : les volumes, les fréquences, les délais, les types de demande, les taux de transferts, etc. Toute la richesse du projet

est là. Numériser des flux papier ne peut pas être une fin en soi. La dématérialisation nous apporte des informations que nous n'avions pas auparavant et que nous pouvons maintenant exploiter. Elle signifie une réingénierie complète des flux de documents et d'informations et de leur gestion. Ce projet s'inscrit en outre parfaitement dans un “projet client” que nous avons lancé il y a deux ans et qui vise à l'amélioration de la qualité de nos services mais aussi à la satisfaction de nos collaborateurs.

### ■ Avez-vous étudié la possibilité de mettre en œuvre cette solution de dématérialisation en interne ?

Oui, mais la sous-traitance s'est clairement imposée. D'abord parce que notre métier n'est ni la logistique, ni la LAD-RAD (lecture et reconnaissance automatique des documents), ni la gestion de documents, mais bien la relation-client, et qu'ensuite nous aurions eu à gérer des flux erratiques de courriers et des amplitudes de charges que seule une plateforme mutualisée peut absorber.

### ■ Pensez-vous que la dématérialisation complète des dossiers de souscription et d'ouverture de comptes pourrait se faire un jour via le Web ?

Oui, cela fait partie des choses que nous étudions. Nous savons bien que le contexte concurrentiel de l'offre de prêts bancaires et d'octroi de crédit impose désormais de pouvoir offrir des solutions faciles et rapides à valider. Mais il convient également de trouver les solutions de signature électronique ou de valeur de preuve qui soient également simples et faciles à utiliser par nos clients. ■

Propos recueillis par Yvon Avenel

## SAP projette une OPA amicale sur Business Objects

■ **SAP AG** et **Business Objects SA** ont trouvé un accord pour assurer leur rapprochement. Ce projet d'acquisition de Business Objects par SAP devra permettre la création d'une offre inédite réunissant des compétences opérationnelles et métiers. Selon les termes et conditions de l'accord conclu, SAP effectuera une offre publique d'achat au prix de 42 euros par action et pour les "American Depositary Share" (ADS), il sera offert le montant

équivalent en dollars américains déterminé en fonction du taux de change euro/dollar à la date du règlement livraison des offres. Le montant global de l'opération, y compris les frais de transaction, sera légèrement supérieur à 4,8 milliards d'euros. Ensemble, SAP et Business Objects entendent offrir des solutions conçues pour renforcer les processus de prise de décision grâce à des outils d'analyse embarqués dans des applications transactionnelles

et des moyens de business intelligence multidimensionnelle proposés en temps réel.

Les deux sociétés ont annoncé que Business Objects opérera en tant qu'entité distincte au sein du groupe SAP. Ses clients continueront à bénéficier de solutions de *business intelligence* ouvertes, complètes et intégrées – indépendantes des bases de données et des applications – tout en accédant également aux avantages liés à l'alignement des applications d'analyse.

## L'architecture "Common Services" (CSA) de SunGuard en phase active de tests dans des banques

■ En développement depuis plus de 5 ans, le projet CSA (*Common Service Architecture*) de **SunGuard** et la future plateforme Infinity qui doit le concrétiser sous la forme d'un SaaS (*Software as a Service*) à destination de l'industrie financière sont entrés en phase active de tests chez un certain nombre de grandes banques. Ce projet, qui a mobilisé près d'une centaine d'équipes de développement, s'annonce comme l'une

des évolutions les plus prometteuses du développement de logiciels en proposant un modèle plus basé sur l'assemblage de composants que sur la programmation. En combinant les vertus de l'Open Source, de SOA (*Service Oriented Architecture*) et du SaaS, la plateforme se présente comme une librairie ouverte de composants logiciels dans un mode qui favorise la création d'une infrastructure de collaboration. Ces com-

posants peuvent être combinés pour former des applications à la demande, en outre, compatibles avec les applications existantes "héritées". Le principal modèle de déploiement de ces applications sera celui de la rétribution à l'usage. La création d'une application de *scoring* pour de la gestion de risques de crédit pourra être composée par exemple de moteurs de calculs, dont l'usage sera rétribué à la transaction.

## Un logiciel de pilotage des risques et de la conformité

■ **RVR Systems**, éditeur de progiciel spécialiste des solutions de gestion des risques, contrôle interne, conformité, gouvernance et performance des SI, propose une solution dédiée à la gestion des risques, contrôle interne et conformité destinée aux banques et assurances. Cette solution permet aux services financiers de mettre en place un dispositif normalisé de suivi qui associe tous les acteurs de l'organisation dans le processus défini et vise à mettre en œuvre une démarche globale d'amélioration continue : cartographie des risques, évaluation des contrôles/pratiques, suivi de plans d'actions, base d'incidents.

Elle gère la structure organisationnelle et juridique définie et facilite la structuration d'un référentiel processus/risque/contrôle adapté. Le processus de contrôle interne est personnalisable et un reporting en temps réel à différents niveaux de responsabilité définis avec une grande richesse de combinaisons de filtres directement accessibles à l'utilisateur permet de faire ressortir les priorités d'actions.

## Une solution intégrée de négociation d'exécution et de routage d'ordre intelligents

■ **Merrill Lynch**, l'une des plus importantes sociétés mondiales de gestion de patrimoine, de marchés de capitaux et de conseil et Townsend Analytics fournisseur de solutions de négociation électronique multi-courtiers, multi-actifs, multi-

régions, et multi-itinéraires pour les marchés mondiaux de capitaux, ont développé conjointement une solution capable de fournir à leurs clients respectifs un accès direct aux algorithmes personnalisés et stratégies intelligentes de routage d'ordre de

Merrill Lynch par le biais du système de gestion d'exécution (EMS) RealTick de Townsend Analytics. Les clients peuvent ainsi acheminer des valeurs mobilières nord-américaines et européennes ou des options sur actions américaines par le biais

de RealTick et exécuter des opérations en utilisant la fonctionnalité d'ordre de Merrill Lynch pour contrôler et gérer entièrement leur négociation internationale, diminuer l'impact d'une opération sur le marché, et conserver l'anonymat.

## Un progiciel de gestion des SI de l'assurance

■ **ITN**, éditeur européen de progiciels et composants pour l'assurance, vient de lancer un progiciel dédié (CLEVA) à la personnalisation et à l'optimisation de la gestion et de l'industrialisation des processus métiers des compagnies, mutuelles et grands courtiers

couvrant les domaines de l'assurance dommages et l'assurance de personnes. CLEVA vient ainsi compléter l'offre d'ITN, aux côtés de LISOA, bibliothèque de composants métiers SOA dédiés aux grands comptes de l'assurance, et de Vg assurances, progiciel métier assurance.

## SAP intègre la connectivité "banque-entreprise" à son offre de services

■ **SAP** a annoncé à l'occasion du Sibos, de nouveaux services qui complètent son offre SAP Bank Relationship Management application et son module de connectivité vers le réseau SWIFTNet, SAP Integration Package for SWIFT. Cette offre de conseil qui entend se développer sur les créneaux des services que les banques vont pouvoir développer vers les entreprises au travers du réseau de messagerie, s'adosse aux résultats d'une

étude conduite par SAP avec le concours de Finextra, qui montre que si 86 % des banques européennes sont prêtes à adopter le format de messages standard XML, elles ne sont que 32 % à prévoir de l'utiliser pour des transactions inter-banques, révélant qu'il reste beaucoup à faire pour concrétiser tous les bénéfices d'un accès plus larges des entreprises de toutes tailles au réseau SWIFTNet, et du développement de services associés.

## LogicaCMG livre sa plateforme SEPA

■ **LogicaCMG** a annoncé la livraison de sa plateforme LAPS High Volume à une grande banque européenne, mais sans préciser le nom de cette dernière. Cette plateforme dédiée à la gestion des futures transactions SEPA (débit direct et crédit trans-

fert) offre une connectivité EBA Step2, des interfaces avec les autres CSM (Clearing and Settlement Mechanism) européens et permet des liaisons interbanques et entreprises. Elle a été testée pour soutenir un taux de 20 millions de transactions par heure.

## L'Open Payments Platform d'Unisys propose des solutions SEPA, SWIFT et EBPP

■ **Unisys** propose une évolution de sa plateforme de paiement (Open Payments Platform) dédiée au monde bancaire grâce à des partenariats. Avec Clear2Pay d'abord afin de tirer de la souplesse apportée par l'architecture orientée services (SOA) de la société belge.

La nouvelle suite de solutions répond aux règles SEPA et aux prochaines échéances pour le débit direct et le transfert de crédit. Elle comprend également un composant conçu pour la dématérialisation des factures (EBPP). Avec Sterci ensuite pour four-

## Société Générale Corporate & Investment Banking étend sa technologie "grid" à la gestion de risques

■ Société Générale & Investment Banking a déployé une plateforme (Platform Symphony) dédiée à sa gestion des risques de crédit avec l'objectif de réduire à la fois ses coûts d'infrastructures, d'accroître ses performances en terme de calculs et sa flexibilité d'évolution par une approche plus modulaire de ses ressources. Cette plateforme est venue remplacer des serveurs SMP. Elle a été bâtie sur des clusters IBM tournant sous Linux, et a, du coup, offert

l'opportunité d'étendre le réseau de l'environnement "grid" (grille informatique\*) grâce à l'intégration dans cet environnement de l'application de gestion de risques. Cette intégration a été réalisée grâce à la technologie de Platform Computing, l'un des pionniers des technologies grid et HPC (High Performance Computing).

\* Infrastructure virtuelle conçue pour partager des ressources de calculs partagées, distribuées entre des machines autonomes et souvent hétérogènes.

## Cinq CSM annoncent leur interopérabilité SEPA

■ **Equens, Iberpay, Seceti, Stet** et **Vocallink** ont annoncé début octobre un programme d'interopérabilité dans le cadre du SEPA. Ces cinq CSM (Clearing and Settlement Mechanism) qui représentent à ce jour plus de 18 milliards de transactions (débit, crédit et cartes) par an conduiront ce programme avec l'implémentation du Technical Interoperability Framework (version 3.0) spécifié et approuvé cet été par l'EACHA (European Automated Clearing House

Association), qui vient compléter les standards d'interopérabilité établis par l'EPC. Ce cadre de spécifications techniques définit les modes d'accessibilité et les tables de routages, les formats d'échange des messages ainsi que les mécanismes de résolution et de réconciliation. Le groupe a déjà commencé des tests d'interopérabilité sur le service SWIFTNet FileAct qui permet d'échanger des fichiers au format XML ou encapsulés en XML.

## Un prix de l'innovation pour Atos

■ **Atos Worldline**, filiale du Groupe Atos Origin, a remporté le trophée "Nouveaux usages", pour sa solution de paiement mobile, lors de la 3<sup>e</sup> édition des Trophées de l'innovation 2007 organisés par Orange Business Services et Syntec Informatique. Baptisée Pay2me, cette solution développée en collaboration avec les opérateurs de téléphonie mobile belges Base, Mobistar et Proximus, permet le paiement

entièrement sécurisé et garanti par GSM. Elle est déployée en Belgique depuis mars 2007. Le GSM joue le rôle de terminal de paiement électronique pour le marchand tandis qu'il se comporte comme une carte de paiement traditionnelle pour le consommateur. Le service repose sur la technologie m-banxafe développée à l'origine par Banksys, entré depuis dans le giron d'Atos Worldline.

## Sterling Commerce accroît la connectivité de sa plateforme MEFG

■ La plateforme d'échanges MEFG version 4.3 de **Sterling Commerce** supporte désormais SWIFTNet Cash Reporting, SWIFTNet Funds and Exceptions et SWIFTNet Investigations, ainsi que les standards Fed Wire et CHIPS. SWIFTNet

Cash Reporting permet l'échange d'informations intrajournalières de cash reporting en temps réel, sur les liquidités à diverses contreparties ; SWIFTNet Funds permet de standardiser et automatiser l'ouverture et la maintenance de comptes,

les ordres, les statuts, les confirmations, les transferts, les relevés de participations et de transactions, le reporting de cours, le reporting de cash-flow, le reporting de commissions et les "prospectus static data" ; SWIFTNet Exceptions and Investigations permet de rationaliser la gestion des paiements en erreur, et ainsi réduire les coûts opérationnels. Le support des standards Fed Wire permet d'accé-

der au réseau de Fed Wire pour réaliser des transferts interbanques et monétaires au sein de la Federal Reserve Board of Governors, la Federal Reserve Banks et filiales, le US Treasury Department et d'autres agences fédérales. Enfin, le support des standards CHIPS permet l'échange d'informations financières au travers du réseau CHIPS pour les transactions à haute valeur.

## AXA reconduit son contrat IT avec IBM

■ Le groupe **AXA** a étendu son contrat "d'Infrastructure On Demand" (IOD) dans le cadre d'un accord conclu sur quatre ans avec IBM pour lequel ce dernier fournit des services d'infrastructures IT. AXA Tech, filiale du groupe AXA, qui fournit des services d'infrastructure informatique aux entités, s'est engagé dans un vaste programme de consolidation, standardisation et automatisation de son infra-

structure IT afin de réduire ses coûts opérationnels et améliorer la qualité de service auprès de ses clients. IBM fournira son expertise, ses technologies et offrira des mainframes, serveurs et solutions de stockage à la demande, ainsi que les services et le consulting associés afin d'aider AXA Tech à accélérer la transformation de son système d'informations, des datacenters et des processus notamment.

## En bref

■ **Swift** va investir 150 millions d'euros dans la réalisation en Suisse d'un centre opérationnel qui devrait servir de site "miroir" au centre européen déjà en place pour le traitement et l'archivage des transactions et des messages échangés dans la zone Euro et en Suisse. Ces données étaient jusque-là partagées avec le centre opérationnel américain qui depuis l'annonce par l'administration américaine d'un possible droit de regard sur ces données, avait été à l'origine de réclamations de la part de certains parlementaires européens qui avaient demandé le transfert de cette base de données hors de l'espace de juridiction américain.

■ **Vialink** filiale de la BRED Banque Populaire, et Click & Trust Autorité de Certification du groupe Banque Populaire, ont choisi le logiciel français OpenTrust-PKI, afin de fournir des services d'authentification forte aux employés du groupe BRED Banque Populaire, et développer de nouveaux

services de confiance destinés aux clients finaux.

■ **ACI Worldwide**, fournisseur international de progiciels pour systèmes de paiements électroniques, annonce la signature de 11 contrats au cours des 12 derniers mois dans la région EMEA, ce qui porte à plus de 120 le nombre de clients de sa solution Proactive Risk Manager au niveau mondial. Le nombre d'utilisateurs de cette solution complète de détection a augmenté de plus de 60 % ces trois dernières années. Le logiciel surveille chaque jour plus de 1,8 milliard de transactions dans le monde, pour des banques comme Alliance & Leicester, National Australia Bank, BNP Paribas, Fortis, CIBC ou encore ING Direct.

■ **Atos Origin** et **Dresdner Bank** s'associent dans la gestion applicative. Atos Origin prendra en charge la maintenance et le développement des applications informatiques des pôles banque privée

et banque d'affaires de Dresdner Bank. Dans le cadre de ce contrat de sept ans, plus de 200 experts informatiques seront transférés chez Atos Origin, et intégrés dans le centre de compétences Services Financiers en Allemagne.

■ **SAS**, et **Teradata Corporation** ont conclu un partenariat stratégique qui permet à leurs clients de tirer parti des offres conjuguées des deux sociétés dans l'informatique décisionnelle, les applications analytiques, la business intelligence et les technologies d'entreposage de données. Ce partenariat se concrétise par une intégration en profondeur de leurs produits respectifs, mais aussi par des activités marketing, commerciales et de services conjointes.

■ **ProgeCarte** "intégral" est une solution monétique "clé en main" que propose désormais la Société Générale. Elle se compose d'une gamme de terminaux de paiement qui intègrent les technologies ADSL et GPRS

(téléphonie mobile) et propose des solutions de forfaitisation des coûts de communication liés aux demandes d'autorisation et télécollectes, quel que soit le réseau utilisé par le professionnel. Cette offre comprend également une formule tarifaire simplifiée et avantageuse pour les paiements de petit montant (inférieur ou égal à 15 euros).

■ **Le Nymex Inc.** (New York Mercantile Exchange), première place mondiale d'échange de biens physiques, vient de déployer la plateforme de messagerie distribuée Progress SonicMQ afin d'accompagner la croissance très importante de son trafic due au passage d'un "trading à la criée" à des opérations entièrement électroniques, ainsi qu'à l'ouverture du DME (Dubai Mercantile Exchange). La solution prend en charge des volumes pouvant aller jusqu'à 1,2 million de contrats par jour et plus de 50 000 messages par seconde.