

La solution de la sous-traitance

La BNP a sous-traité la réalisation et la gestion de son service de Bourse en ligne. Ce choix permet de disposer d'une forte capacité de traitement des données et d'accélérer la mise en fonction du site.

MICHEL POINT

Responsable
du département
banque,
activité multimédia

Atos

La BNP, l'une des premières banques françaises commerciales pour les entreprises et les particuliers, a pour mission de satisfaire des profils de clients très différents et doit pouvoir répondre à des besoins variés. Elle a donc développé une vaste gamme de canaux d'accès et de distribution de services permettant à chaque client de choisir le mode d'accès en fonction de ses préférences et de sa situation.

Au-delà de la fidélisation, l'ouverture de services basés sur Internet peut permettre d'attirer de nouveaux clients. La BNP s'intéresse tout particulièrement aux étudiants qui à l'heure de leurs premiers salaires doivent choisir leur établissement bancaire. C'est pourquoi Internet fait partie inté-

grante des packages qui leur sont proposés. D'autres services à valeur ajoutée spécifiques sont destinés aux agriculteurs (météo), aux professionnels de la santé ou aux expatriés, trois populations déjà largement représentées dans la clientèle de la banque. L'objectif est de donner à tout nouveau

client un accès à une base de données qui lui soit utile dans la vie de tous les jours.

Cette stratégie Internet, décidée il y a quatre ans, a débouché sur la création d'un portefeuille de services de banque à distance qui, depuis novembre dernier, compte un module de bourse en ligne.

LE CHOIX DE LA SOUS-TRAITANCE

L'ergonomie du site s'est inscrite dans la logique de banque généraliste qui est celle de la BNP, s'adressant aux particuliers et aux professionnels détenant déjà un portefeuille boursier, comme à ceux qui, succombant à l'engouement actuel pour la

bourse, veulent pouvoir le faire de façon simple et rapide. Contrairement aux autres applications de BNP Net, le service de bourse en ligne a été sous-traité à un prestataire extérieur, la société de services informatiques Atos (activité multimedia).

Réaliser le site en interne impliquait une trop forte mobilisation des ressources informatiques de la banque. En revanche, le recours à un tiers permettait de démarrer la réalisation du site à partir d'une plate-forme déjà dédiée à ce type de transactions et de réaliser des gains de temps appréciables.

«L'accessibilité au serveur qui passe par la gestion d'un nombre élevé de demandes d'accès simultanées.»

En effet, avec un octet de capacité totale en ligne, la plate-forme multimedia d'Atos dispose d'un potentiel de traitement industriel qui permet d'accueillir les bases de données les plus volumineuses. Elle intègre les standards et protocoles en usage actuellement, et accepte tous les canaux de consultation : Internet, téléphone, Videotex, fax GSM, satellite...

En outre, elle permet la mutualisation des ressources, notamment de la partie *back-office* (les informations diffusées par la SBF) et de la partie centrale : serveurs d'applications et systèmes sécurisés. Cette organisation informatique permet de s'appuyer sur des applications déjà en place pour ne développer que la partie spécifique au client d'où des gains de temps importants. Ce sont toujours les mêmes informations qui servent à la réalisation de services de bourse en ligne, mais à chaque fois, au final, ce sont des services différents, pour des utilisateurs différents. Par ailleurs, la mutualisation des ressources auprès d'un tiers permet également de faire bénéficier des dernières évolutions technologiques au meilleur coût. Au final, le site de BNP Bourse a pu être lancé en moins de deux mois. ●

La Bourse, la BNP et le web

- 65 000 clients sont abonnés au service Internet, dont 55 000 particuliers et 10 000 professionnels, la moitié des abonnés ont un portefeuille boursier.
- 4,5 % des ordres boursiers passent par Internet.
- 16 % passent par minitel ou Internet.