



BNP Paribas Luxembourg Gestion des processus bancaires

Panorama de la solution

Secteur d'activité

Banque - Finance

Enjeux du Projet

- > Améliorer le cycle de validation des dossiers des nouveaux clients
 - La gestion des dossiers et leur transfert entre les différents services doit être optimisée.
 - L'ensemble du processus doit être fluidifié pour raccourcir les délais de prise de décision.
- > Sécuriser les flux
 - Les dossiers clients accessibles depuis le poste de travail des utilisateurs doivent remplacer les déplacements des personnes et des dossiers en permettant :
 - De structurer l'information accessible,
 - De sécuriser l'accès à celle-ci,
 - De garantir une confidentialité absolue des informations échangées.
- > Se doter d'une solution intégrée
 - L'applicatif recherché doit s'intégrer au système d'information déjà en place.
 - Il doit aussi communiquer facilement avec l'application Docubase, utilisée pour la gestion documentaire et l'archivage des documents légaux.

Résultats

- > Prise de décision rapide et pertinente
 - La customisation des interfaces en fonction du profil de l'utilisateur et l'intégration complète de la solution dans le système d'information existant doit permettre d'optimiser les délais de validation d'un nouveau dossier d'ouverture de compte.
- > Souplesse et sécurité accrues
 - La suppression des échanges de documents papier fluidifie le processus et renforce la sécurité des informations.
- > Relation client renforcée
 - La traçabilité des opérations permet de renseigner le gestionnaire au mieux sur l'état d'avancement du dossier de son client.
- > Obligation réglementaire respectée
 - Le secret bancaire est garanti
 - A tout moment, le management a une vision claire et homogène du suivi de la validation des nouveaux dossiers.

Pour mieux servir ses clients, la banque privée de BNP Paribas Luxembourg retient W4.

Pour optimiser les délais d'ouverture des comptes de ses nouveaux clients et leur garantir une qualité de service irréprochable, la banque privée de BNP Paribas Luxembourg s'appuie sur la plateforme W4.

Côtoyant la Belgique, l'Allemagne et la France, le Luxembourg vit dans un contexte de pluriculturalisme et de multilinguisme exceptionnel, qui font de ce pays un site unique pour l'investisseur privé international. Installé dans le Grand Duché depuis 1921, BNP Paribas s'est imposé comme l'un des grands établissements financiers de la place. S'appuyant sur la puissance d'action d'un groupe de dimension mondiale, sa banque privée met aujourd'hui son savoir-faire en matière de gestion financière et d'organisation patrimoniale au service de ses clients.

Pour servir cette clientèle exigeante, la banque privée de BNP Paribas Luxembourg souhaitait faire évoluer son système d'information. Son objectif était de se doter d'une plateforme BPM capable d'optimiser le processus de validation des dossiers d'ouverture de compte, en leur garantissant une sécurité optimale.

W4, éditeur de solutions de Business Process Management, et Aubay BeLux, spécialisée dans le conseil et l'intégration des technologies internet et télécoms, ont accompagné BNP Paribas Luxembourg Private Banking dans la mise en œuvre de cette solution.

A propos de BNP Paribas Luxembourg Banque Privée

Solidement implanté dans le Grand Duché depuis 1921, BNP Paribas Luxembourg s'est imposé comme l'un des principaux établissements financiers de la place. S'appuyant sur la puissance d'action d'un groupe de dimension mondiale, sa banque privée met son savoir-faire en matière de gestion financière et d'organisation patrimoniale au service des grandes familles d'entrepreneurs et des investisseurs privés.

Au niveau mondial, BNP Paribas est présent depuis plus d'un siècle dans l'activité de banque privée. Avec quelques 3000 collaborateurs dédiés, gérant plus de 155 milliards d'euros d'actifs dans une trentaine de pays, BNP Paribas Private Banking est un intervenant majeur du secteur reconnu selon le classement Euromoney 2007 comme la première banque privée en France par actifs de Gestion.



> BNP Paribas Luxembourg : Gestion des processus bancaires

Automatiser tous les flux d'information

« La banque privée de BNP Paribas Luxembourg est au service de grandes familles d'entrepreneurs et d'investisseurs privés. Pour ouvrir un compte dans cet établissement, un dossier d'ouverture de compte est examiné en détail par différents experts, pour chaque nouveau client. », explique Luc Bernard, administrateur d'Aubay BeLux.

Chargés de qualifier chaque dossier, de contrôler l'origine des fonds, de vérifier les garanties légales et juridiques fournies par chaque investisseur potentiel, ces techniciens de haut niveau interviennent à tour de rôle dans le processus de validation de tous nouveaux dossiers d'ouverture de compte.

« Il s'agit notamment de mesurer le plus précisément possible quel est le risque que représente chaque dossier. La constitution de ce dossier est capitale, car c'est au regard de tous les éléments qu'il contient, qu'un comité prend au final la décision d'accepter ou non un nouveau dossier », ajoute Daniel Braun, Responsable Commercial Aubay Luxembourg. Pour être plus efficient dans le traitement de ces dossiers, BNP Paribas Luxembourg désire optimiser le traitement et la traçabilité des différentes étapes de validation. « La dématérialisation des flux d'échanges d'informations entre les différents services devait également permettre de contrôler l'accès aux documents. Il s'agissait non seulement de sécuriser au maximum les informations échangées, mais également de garantir un secret bancaire, auquel sont très attachés l'établissement et ses clients », détaille Luc Bernard.

Intégrer la plateforme dans l'existant

BNP Paribas Luxembourg Private Banking voulait une solution intégrée, capable de couvrir l'ensemble des processus, en améliorant certains points fonctionnels. « Il était impératif, par exemple, que le nouveau système, soit capable de garantir que chaque dossier arrive en comité de validation avec l'ensemble des pièces nécessaires à la prise de décision. », confie Daniel Braun.

Il fallait aussi pouvoir réutiliser certains applicatifs déjà en place. La solution choisie devait donc s'intégrer facilement dans l'environnement existant, mais elle devait également s'interfacer facilement avec Docubase, utilisé pour la gestion documentaire et pour l'archivage des documents légaux.

Cette intégration a été confiée aux équipes d'Aubay BeLux. « Nous avons su convaincre BNP Paribas Luxembourg que nous étions capable de les accompagner tout au long de cette mission, en cernant avec précision leurs besoins, en leur faisant des propositions concrètes, et en mobilisant quatre consultants sur ce projet. Notre réactivité et notre proximité géographique ont fini de faire la différence avec d'autres prestataires ».

Un premier contact commercial est noué en novembre 2006. Le projet a démarré dès le début de l'année 2007.

Dix mois plus tard, l'application est en phase de finalisation. Les équipes d'Aubay BeLux interviennent sur tout le processus d'intégration, depuis l'étude de l'existant jusqu'au choix de la solution et son installation, en passant par l'analyse fonctionnelle et les recommandations techniques. Le développement d'un prototype, reprenant une partie d'un processus complet de gestion d'un nouveau dossier client, a permis de comparer de manière très concrète les solutions de deux éditeurs. « Nous avons pu ainsi formuler des recommandations véritablement argumentées », indique Daniel Braun.

La souplesse de paramétrage a fait la différence

W4 s'est imposée très nettement face à ses concurrents.

« Ses principaux atouts sont une grande souplesse de paramétrage et une facilité de communication avec les autres applicatifs utilisés par la banque, en particulier Docubase », cite Daniel Braun.

La customisation extrêmement poussée des interfaces en fonction du profil de chaque utilisateur a également fait la différence. L'application offre au management une vision claire et homogène des opérations réalisées. « L'automatisation permet de conserver un historique de toutes les étapes de la procédure », note Luc Bernard.

L'informatisation du processus de suivi du dossier permet l'élimination de la circulation du papier, et apporte également une meilleure traçabilité des opérations. Chaque demande peut être identifiée à toute étape du processus, et les utilisateurs habilités peuvent y accéder pour informer le client de l'avancée du dossier.

Un gain de temps conséquent

Grâce à W4, la banque privée de BNP Paribas Luxembourg compte optimiser les nombreux échanges d'informations et de documents entre ses différents services tout en garantissant une confidentialité totale des informations échangées. « Un système d'authentification des utilisateurs, intégrant la technologie EMC RSA Secure ID, sécurise l'accès aux données », assure Daniel Braun.

Grâce aux liaisons sécurisées, les gestionnaires pourront accéder directement aux dossiers d'ouverture depuis un poste de travail dédié. Ils ne seront plus contraints, comme par le passé, de se rendre dans une salle réservée à cet effet à l'intérieur de l'établissement. Cela représentera pour eux un gain de temps considérable.

Une dématérialisation programmée de tous les flux

BNP Paribas Luxembourg ne compte pas s'arrêter là. Le processus d'acceptation des dossiers d'ouverture de compte doit être étendu à la révision périodique des dossiers clientèle. Parallèlement, la Banque Privée devrait bientôt permettre à ses gestionnaires une consultation en ligne de tous les dossiers client selon une juridiction d'accès très stricte. La banque souhaite également utiliser la suite de W4 pour fluidifier d'autres processus internes à l'entreprise.

