



La Banque Postale

Régularisation des comptes - CH79BIS

« Le traitement des événements d'exception à l'aide du workflow a clairement été identifié comme une source de progrès optimum en termes de productivité et de qualité de services. Nous considérons la solution W4 idéale pour conserver l'efficacité du service dans une organisation à grande distribution géographique. »

Pascale Magnier, Directrice du projet

Panorama de la solution

Secteur d'activité
Banque - Finance

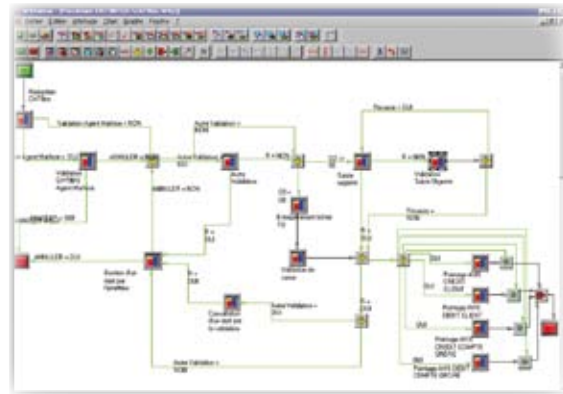
Enjeux du Projet

- > Optimiser le traitement des événements d'exception
 - + de 1000 participants
 - Répartis dans les 40 unités des 4 sites (Paris, Orléans, Nantes et Bordeaux)
 - + 300 processus générés par jour
- > Augmenter le travail collaboratif
 - La décentralisation ralentit la collaboration entre les unités
 - Formaliser le processus et harmoniser les procédures de gestion
- > Améliorer la compétitivité et les performances
 - Augmenter la productivité
 - Assurer une traçabilité complète
 - Maîtriser des processus complexes
 - Concevoir une application flexible
 - Réduire les erreurs de codification et d'orientation

Résultats

- > ROI < 2 ans
- > Gains de productivité
 - Plus de 150 000 € d'économies par an
 - Suppression totale du circuit papier :
 - élimination des transferts physiques entre les services
 - réduction des opérations de saisie et des erreurs d'orientation
 - Soit un gain de 4 mn de travail / processus
- > Réduction du temps de réponse
 - Temps de traitement des procédures divisé par deux
- > Acceptation de nouvelles méthodes de travail
 - Bon accueil du projet qui devrait s'étendre à d'autres processus

La Banque Postale retient l'éditeur W4 pour optimiser le traitement des événements d'exception impactant plus de 1 000 personnes au sein du centre Ile-de-France.



L'amorce d'un projet innovant

Pour renforcer ses positions sur le marché européen, La Banque Postale modernise son offre. Elle entend améliorer sa qualité de services tout en maintenant au meilleur niveau le rapport prix/performance.

La maîtrise des coûts représentant une part essentielle de cet objectif, il fut donc décidé de lancer le projet sur une procédure type de régularisation des opérations de comptes (avis débits/crédits, la saisie-exécution avis tierce titulaire, provision des chèques impayés...), connue à La Banque Postale sous le nom de CH79BIS.



> La Banque Postale : Régularisation des comptes - CH79BIS

Des événements traités par des processus traditionnels complexes

Le traitement des événements d'exception est une opération courante pour les services financiers. Il implique des processus stricts devant suivre à la lettre des procédures définies. Et ce, en tenant compte de la sécurité bancaire et de l'accréditation.

Avec les technologies traditionnelles à support papier, ceci se traduit par des délais de traitement relativement longs dûs aux nombreuses transmissions entre les acteurs des processus. Cela nuit à la qualité du service clientèle et engendre des réclamations de la part des clients, auxquels il n'est pas toujours facile de répondre (en raison du manque d'outils appropriés pour effectuer le suivi de chaque dossier au cours de ses diverses étapes de traitement).

W4 : une solution innovante

Fin 1996, un premier appel d'offres permet de donner une idée préliminaire des capacités et coûts des différentes solutions de workflow du marché. Après le déploiement d'une solution Intranet, la Banque Postale affine son appel d'offres en novembre 1997. Il est envoyé à un nombre plus limité de fournisseurs.

Le produit sélectionné devait être capable de répondre aux contraintes suivantes :

- L'interopérabilité des applications de workflow avec les autres applications de La Banque Postale
- Une montée en charge capable de supporter des milliers de participants, avec des millions d'instances de processus par an

L'offre commune de W4 et Sema Group fut sélectionnée courant 1999 en raison de son coût compatible avec les contraintes budgétaires, et pour la richesse fonctionnelle et technique du produit W4.

Spécificités de CH79BIS

Le projet commença en juin 1999. La phase de prototypage a été directement menée avec les utilisateurs. De fait, l'application fut prototypée en deux mois, puis développée et validée en deux mois supplémentaires. Dans les 6 mois qui suivirent, elle fut déployée auprès de 900 participants répartis dans les 40 unités des 4 sites utilisant l'Intranet de la Banque Postale.

La procédure CH79BIS est une application critique qui requiert la stricte application des règles internes, y compris des sévères exigences de sécurité. Chaque opération passe par divers niveaux de validation au sein de différentes unités, en fonction de son code d'opération et des comptes impliqués.

Ceci implique d'être capable de représenter les divers rôles et les structures des unités, ainsi que les règles métier qui gouvernent l'attribution d'activités aux unités et aux rôles.

Pour les spécialistes des méthodes et de l'organisation qui ont participé au projet, les conséquences principales furent les suivantes :

- La normalisation des niveaux et des règles de contrôle entre les deux centres de production accompagnée d'une stricte application du règlement interne
- La flexibilité de l'application de workflow dans le support des modifications organisationnelles
- Une traçabilité améliorée par rapport aux processus antérieurs reposant sur le support papier

C'est dans cet esprit que l'application fut installée avec succès.

ROI atteint en moins de 2 ans

L'amélioration attendue de la qualité de service a été réalisée : les opérations urgentes peuvent désormais être traitées le jour même de leur initialisation, et même en moins d'une heure pour une bonne partie d'entre elles.

De plus, l'application CH79BIS a entraîné une diminution des erreurs au niveau de la définition des opérations, ainsi que la suppression des erreurs d'orientation vers le service approprié pour poursuivre le traitement.

A propos de la Banque Postale

La Banque Postale est aujourd'hui l'un des premiers groupes européens de services. Elle opère dans trois grands métiers dont les Services Financiers, où elle figure comme l'un des premiers acteurs sur le marché français.

La Banque Postale est assistée par 24 Centres Régionaux dont les Services Financiers d'Ile-de-France.

La Banque Postale Ile-de-France

La Banque Postale Ile-de-France est composé de plusieurs sites sur Paris, Orléans, Nantes et Bordeaux. Il gère environ le quart de toute l'activité financière de La Poste.