

BNP Paribas optimise le courrier égrené avec Cincom Eloquence[®]


 BNP Paribas

Contexte

La banque BNP Paribas dispose de l'un des premiers réseaux bancaires internationaux, avec une présence dans 80 pays organisée autour de toutes les grandes places financières mondiales. En France, le réseau consiste en plus de 2 400 agences et 30 000 collaborateurs en front et en back-office.

Pour remplacer leur solution existante pour la communication en agences, BNP Paribas a mis en place un projet appelé PROCOPE (PROduction des Courriers égrenés sur Plateforme d'Édition), solution dédiée pour la production et la gestion du courrier égrené. Suite à un appel d'offre, Cincom Eloquence a été sélectionné comme plateforme d'édition au cœur de PROCOPE.

Les attentes du projet

La maîtrise d'ouvrage (MOA) de la BNP Paribas avait identifié différents besoins dans la gestion des courriers « à la demande » et « interactifs » tels que :

- **rationaliser** et normaliser la gestion du courrier égrené à partir d'un référentiel unique de modèles approuvé par chaque département utilisateur ;
- **mettre un terme** aux développements informatiques spécifiques grâce à la mise en place d'une solution standard ;
- **simplifier** les processus de production du courrier par les conseillers dans les agences et par les collaborateurs en back-office (documents liés aux crédits, aux ressources humaines, etc.) ;
- **réduire** les charges d'affranchissement grâce à la centralisation de plis postaux avec des tarifs préférentiels à la clé ;
- **limiter** les erreurs et les coûts de production ;
- **libérer** les commerciaux de travaux sans valeur ajoutée.

La mise en œuvre

Cincom Eloquence orchestre le portail utilisateur, le moteur de composition, les connecteurs paramétrables vers le Système d'Information et vers les outils de production.

Objectifs :

- Améliorer la qualité et la conformité des documents sortants de la banque
- Simplifier les processus de production du courrier
- Réduire les charges d'affranchissement

Défi :

Remplacer la solution de communication existante par une plateforme unique de création et gestion du courrier égrené

Application : Courrier égrené

- Volumétrie : 250 000 documents par mois
- 30 000 utilisateurs en front et back-office – dont 3 000 simultanément

Principaux résultats :

- Réduction du nombre de modèles de 1 300 à 650
- Réduction des coûts d'affranchissement de 60 centimes à 40 centimes d'euro par courrier sortant

Intégration :

- Portail de saisie des opérations dans un contexte web
- Intégration SSO avec le framework en place utilisé par tous les utilisateurs (fixes ou nomades)
- Connexion au système propriétaire sur mainframe et intégration des données clients
- Couplage avec le serveur de messagerie pour les notifications de workflow
- Couplage avec la solution existante de tri/regroupement batch

Sur son « bureau métier », chaque utilisateur dispose d'une icône vers PROCOTE, identifiée comme l'outil pour la rédaction des courriers clientèle. Les droits d'accès aux modèles sont gérés en fonction du « poste opérationnel » du collaborateur qui ne voit que les domaines « métier » qui le concernent (habilitations et profil).

Les **modèles** sont conçus pour intégrer automatiquement toutes les informations connues des référentiels clients sur mainframe et pour faciliter la saisie des variables « texte ».

« L'un des moments critiques du projet a été la reprise des anciennes références, pour parvenir ensuite à les attribuer à leur entité d'appartenance. Cela a permis une rationalisation de ces modèles, qui sont passés à 650 environ, contre 1 300 avant la mise en production du nouvel outil. »

— Didier Caupain, BNP Paribas

La demande de validation du courrier est pilotée par le modèle ou par une action explicite du conseiller. Le valideur est déterminé automatiquement en fonction de l'identifiant du conseiller et peut être éventuellement modifié en cas d'absence. Le valideur reçoit un email de notification et peut agir sur le contenu du document ou simplement accepter ou rejeter celui-ci. L'ensemble des actions sont tracées dans le système et accessibles par la piste d'audit.

Les courriers produits sont visualisés en PDF, puis ils sont soit imprimés localement, soit envoyés vers les chaînes d'exploitation centrale (impression, tri/regroupement, mise sous pli et remise postale).

La solution est également utilisée pour adresser automatiquement une lettre à tous les clients rattachés à un même Fonds de Commerce (prospects). Dans ce cas, la personnalisation n'est plus « one-to-one », mais « one-to-many » et permet aux responsables d'agences de créer et d'adresser des mini-mailings sans impliquer l'Informatique.

« [Avec Cincom Eloquence] un conseiller peut arroser de courrier 400 clients en un seul clic : auparavant, un tel travail nécessitait une journée. »

— Didier Caupain, BNP Paribas

Les résultats

La conduite du changement a été menée en interne, via une communication préparatoire, grâce à l'implication des représentants de chaque département « métier » et à un suivi régulier du retour terrain lors du déploiement des sites pilotes.

En termes **factuels**, Cincom Eloquence a permis d'atteindre les résultats clés suivants :

- **intégration** de la solution au portail de saisie des opérations dans un contexte web ;
- **accessibilité** par 30 000 utilisateurs en front comme en back-office – dont 3 000 simultanément ;
- **gestion** d'une volumétrie de 250 000 documents par mois ;
- **rationalisation** des anciennes références et bibliothèques (650 modèles environ, contre 1 300 avant) ;
- **réduction** des coûts d'affranchissement de 60 centimes à 40 centimes d'euro par courrier sortant.

« Cette solution [Cincom Eloquence] s'est illustrée à travers sa facilité d'utilisation ; elle nous propose un client très léger et permet de gérer tout le cycle du courrier égrené, de la conception à la production, sans passer par la MOE. Une autonomie appréciable. »

— Didier Caupain, BNP Paribas

En termes de **bénéfices**, ils ont été identifiés dans les domaines suivants :

- **Bénéfices sur les Communications Client :**

L'unité de la communication entre les courriers égrenés et les courriers batch est assurée. Les courriers égrenés aident à véhiculer une image positive de la banque et à assurer une meilleure disponibilité des agents.

- **Bénéfices comptables :**

Le payback de la solution est inférieur à 18 mois et les gains récurrents annuels sont très importants. Ils le sont d'autant plus que la solution se généralise et les volumes augmentent. Ils intègrent les réductions de tous ces coûts : tarifs d'affranchissement, impression centrale versus locale, diminution des impressions locales, rapidité de création des documents en agence ou en back-office.

- **Bénéfices organisationnels en amont :**

L'ensemble de la conception est désormais sous la responsabilité et le contrôle de la MOA qui gère un référentiel unique. Aucune intervention MOE n'est nécessaire dans le cycle de vie du modèle ou du document. La MOA est capable de valider l'usage effectif des modèles (suppression des modèles inutiles, adaptation rapide des modèles suite aux besoins marketing ou réglementaires).

- **Bénéfices organisationnels en aval :**

Le processus de création des courriers égrenés est industrialisé (version uniforme des documents, saisie automatisée, sécurisation du contenu et de la forme, traçabilité des envois), autorise la personnalisation indispensable dans la relation clients et dégage les agents de clientèle de tâches administratives.



Pour plus d'information, envoyez un courriel à InfoEurope@cincom.com, appelez le +33 1 53 61 70 00, ou visitez le site www.cincom.fr

Cincom, le logo Quadrant et Cincom Eloquence sont des marques déposées de Cincom Systems, Inc.

Toutes les autres marques appartiennent à leur détenteur respectif.

© 2019 Cincom Systems, Inc. Imprimé aux États-Unis Tous droits réservés

FORM CDSFR1304106-A4 1/19