

# Gestion des courriers égrenés

Témoignage BNP Paribas : Enjeux et bénéfices

*La gestion des courriers égrenés, produits « au fil de l'eau » et « à la demande », échappe souvent aux processus automatisés et industrialisés du Système d'Information.*

*Ces courriers jouent pourtant un rôle essentiel dans la relation clients, car ils accompagnent votre clientèle dans tout leur parcours.*

*Quelles sont les économies que vous pourriez réaliser si la production de ces documents était optimisée dans votre entreprise ?*



# Gestion des courriers égrenés

Témoignage BNP Paribas :  
Enjeux et bénéfices

## LIVRE BLANC

François Feck  
Cincom Systems

## Sommaire

### Les courriers égrenés

Introduction	1
Les courriers égrenés dans l'entreprise : quels sont-ils ?	1
Un état des lieux très contrasté	2
Les dangers d'une gestion anarchique des courriers égrenés	2
La gestion des courriers égrenés avec Cincom Eloquence	4
La personnalisation des courriers égrenés	4
La diffusion et le suivi des courriers égrenés	4
Une solution pour les utilisateurs « métier »	5

### Illustration BNP Paribas

Les attendus du projet	6
La mise en œuvre	6
Les résultats	7

### Conclusion

Initier un projet de gestion des courriers égrenés et réussir son déploiement	8
-------------------------------------------------------------------------------	---

A propos de Cincom Eloquence	9
------------------------------	---

A propos de Cincom	9
--------------------	---

### A propos de l'auteur

#### François Feck – Cincom Systems

Pre-Sales Manager avec plus de 20 ans d'expérience dans le document, François Feck a participé à de nombreux projets dans le domaine éditique tant en France qu'à l'international. Centralien, il débute sa carrière chez Andersen Consulting comme Software Team Leader pour des solutions attachées aux documents, plus particulièrement pour le marché financier. Il fait partie de l'équipe Cincom depuis 1996 et écrit régulièrement sur le sujet du document.

# Les courriers égrenés

## Introduction

Derrière le vocable « **courrier égrené** » se cachent différentes approches de la gestion des courriers qui échappent aux processus automatisés et industrialisés de type batch (envoi en nombre de relevés, de quittances, de mailings, d'avis, etc.).

Ce livre blanc, au-delà des technologies et mécanismes proposés par les différents fournisseurs (logiciels CRM, logiciels métier, solutions éditiques logicielles ou fournies par un prestataire), s'intéresse à **identifier** et **caractériser** ces courriers, à **mesurer les bénéfices** « métier » organisationnels et financiers et à tirer des leçons pour une gestion optimisée de ces documents.

Le lecteur dispose du témoignage du **Groupe BNP Paribas**, banque de détail et privée, qui utilise une solution éditique centralisée pour optimiser la production de ses courriers égrenés. Cette solution est disponible pour tout le back-office ainsi que pour les 2 400 points de vente du réseau et les dix agences de recouvrement contentieux.

## Les courriers égrenés dans l'entreprise : quels sont-ils ?

Les courriers égrenés pertinents à cette étude sont ceux que les entreprises ou les administrations envoient lors d'une communication vers les clients ou les administrés, suite à différents événements :

- un contact client en face-à-face en agence ou en ligne (centre d'appel téléphonique ou Internet) qui nécessite un acte de gestion se matérialisant par un **document sortant** (notification de prise en compte, avenant contractuel, etc.) ;
- un événement de gestion de la relation clients qui nécessite une **communication individualisée** vers le destinataire (demande/confirmation de rendez-vous, proposition de nouveaux services personnalisés, etc.).

Ces courriers peuvent être déclenchés depuis une application (métier ou CRM) qui va fournir les données et le contexte du document ou peuvent être produits depuis une application de courrier autonome (parfois appelé « correspondancier ») permettant l'accès à un catalogue de modèles. Ils sont produits « **au fil de l'eau** » ou « **à la demande** », en opposition au mode de fonctionnement batch, et ils se caractérisent également par leur diversité de contenu ou de gestion.

En effet, ces courriers ont un **contenu protéiforme** pour s'adapter au contexte unique de chaque destinataire. La plupart des courriers égrenés nécessitent une personnalisation et/ou une adaptation pointue soit via la gestion de règles « métier » régissant le contenu et les données associées du document émis, soit par une personnalisation spécifique effectuée par le conseiller/gestionnaire (saisie ou modification de variables comme le taux de remise, date de rendez-vous, sélection ou ajout de nouveaux paragraphes, etc.).

Ces courriers obéissent aussi à des **règles de distribution** très variées, également liées au contexte de gestion et pilotant différents besoins tels que :

- validation des documents avant diffusion : parapheur électronique, validation hiérarchique ou validation via un workflow collaboratif, etc. ;
- choix des canaux de diffusion : envoi email ou fax, notification SMS ou autre impression pour remise en main propre, impression via l'atelier éditique pour remise postale, etc. Bien évidemment, selon les canaux utilisés et/ou les interlocuteurs, le contenu et les formats peuvent également changer ;
- suivi et traçabilité : audit des modifications sur le document, archivage en GED, notifications et suivi dans l'application métier.

## Un état des lieux très contrasté

Peu d'entreprises ou d'administrations ont pris en compte la problématique des courriers égrenés dans son ensemble pour des raisons pratiques et pour les difficultés organisationnelles.

Ainsi un bon nombre d'entreprises sont dans l'incapacité de chiffrer le volume de documents produits de façon décentralisée (en agences, par exemple). Seules quelques données comptables comme la consommation de pré-imprimés ou le poste budgétaire d'affranchissement permettent d'obtenir une idée des enjeux.

*« Combien de documents recevons-nous par an où nous sommes persuadés que l'éditeur n'a fait aucun effort pour rendre le document personnalisé, compréhensible, clair et structuré? »*

– Jean Marneffe, Generali Insurance

Face à l'absence d'une solution « entreprise » en place, nombreux départements « métier » se sont organisés de façon plus ou moins autonome pour répondre aux besoins impérieux de communications clients décentralisées et personnalisées. Ces solutions reposent le plus souvent sur un traitement de texte et un catalogue de modèles sur lesquels des données sont plaquées.

La mise en place de ces organisations est souvent complètement artisanale (copier-coller de données depuis l'écran mainframe vers le traitement de texte, réutilisation de documents déjà produits pour un destinataire pour l'adapter à un autre, etc.).

Parfois, des tentatives d'automatisation de la génération de ces types de documents sont effectuées pour chercher à les standardiser :

- via la mise en œuvre de chartes graphiques (modèles-types qui pilotent également la fusion des données),
- via un couplage entre l'application « métier » et le traitement de texte,
- via des macros ou des appels du traitement de texte avec un langage de programmation.

## Les dangers d'une gestion anarchique des courriers égrenés

Deux principaux types de dangers menacent les entreprises n'ayant pas organisé la gestion de leurs courriers égrenés.

**La dégradation de la qualité de la relation clients**, qui se vérifie quand :

- **l'image de marque est affaiblie.** La crédibilité et la confiance reposent sur la qualité et l'homogénéité des documents émis, mais aussi sur la pertinence du contenu. Le fait que les courriers égrenés dérogent souvent à l'homogénéité de l'image et à la charte graphique définie pour les documents d'entreprise (logos, polices, pavé références), constitue une faille parfois dangereuse dans la communication clients ;
- **l'homogénéité de la communication n'est plus assurée entre les différents canaux.** Le danger peut provenir du fait que le message ou la réponse transmis au client diffèrent suivant qu'ils succèdent à un contact en agence avec une réponse immédiate (égrené agence), à un appel téléphonique avec une réponse par email (égrené siège) ou à une demande traitée en automatique produisant un courrier adressé par voie postale (batch). C'est la mise en évidence d'une communication et d'une gestion par silo au sein d'une entreprise, reflet d'un dysfonctionnement opérationnel potentiel ;
- **la pertinence du document** (réponse à une requête) est liée à la connaissance « métier » et l'implication du conseiller dans la rédaction de la réponse.

« Avec la multiplication des canaux et des émetteurs, un peu d'ordre s'impose! Il est urgent d'organiser le discours de l'entreprise. »

– Christophe Benavent, Professeur à l' Université de Paris-Ouest

**Le manque de gestion des processus internes de l'entreprise**, qui peut à son tour entraîner plusieurs risques :

- **risque juridique non contrôlé** car des documents de type contrats ou devis sont produits via des traitements de texte sur lesquels les utilisateurs vont pouvoir effectuer des modifications sans contrôle par des tiers qualifiés (hiérarchie, département juridique, département engagement, etc.) ;
- **augmentation significative des coûts de gestion de courriers** en fonction de la volumétrie. Il s'agit des coûts tangibles relatifs au traitement local d'un courrier : mise à disposition d'un traitement de texte sur les postes clients des utilisateurs, fourniture d'imprimantes locales et des consommables attachés (papier blanc, pré-imprimé, encre, contrats de maintenance), affranchissement en plein tarif au lieu des tarifs négociés avec le service postal ;
- **insatisfactions des utilisateurs « métier »**, perdant du temps dans des tâches manuelles : déplacement et attente imprimante, mise sous pli manuelle et dépose en salle courrier ;
- **pression importante posée sur les correspondants informatiques et moyens généraux** : gestion des pré-imprimés, stockage papier, déploiement en local sur les postes clients ou serveurs d'agence des développements spécifiques ou des modèles-types, gestion des plantages des solutions basées sur les traitements de texte (plantage, document non produit, document produit en double, etc.).

## AVANTAGES CONCRETS

Un prestataire d'externalisation de la gestion des contrats **d'Assurance Vie** (BPO, Business Process Outsourcer) œuvrant pour le compte de plusieurs sociétés supportait des coûts non négligeables parce que les utilisateurs se trompaient régulièrement dans l'adressage des bacs de l'imprimante depuis leur traitement de texte ou lors du remplissage de ces bacs. Après avoir mis en place une solution de gestion des courriers égrenés, le **volume des impressions a été réduit de 15 à 30 %** suivant les services, les logos des entreprises étant gérés de façon dynamique et non plus dans les pré-imprimés.

## La gestion des courriers égrenés avec Cincom Eloquence

**Cincom Eloquence** est une solution logicielle d'automatisation des documents intuitive et facile à utiliser qui permet d'atteindre un niveau de personnalisation des courriers égrenés en contexte et conformité. Son moteur de communication unique et polyvalent permet aux entreprises de **concevoir, déployer, diffuser et gérer facilement la communication clients à la demande.**

Cincom Eloquence fournit un portail Web accessible par tout employé de l'entreprise et donne accès à un catalogue de modèles prédéfinis et affectés à des domaines métier. Ces modèles accèdent au SI pour récupérer les données relatives au destinataire, effectuer la fusion des données et gérer de façon dynamique la composition des documents en fonction des règles métier.

### La personnalisation des courriers égrenés

**Les atouts de Cincom Eloquence** pour la gestion des courriers égrenés concernent les nombreuses fonctions de **personnalisation des documents par les utilisateurs finaux de façon contrôlée**. Cette personnalisation est de type « one-to-one » dans le sens où chaque document en sortie est unique dans son contenu. En particulier :

- la liste des modèles proposés est filtrée pour correspondre aux habilitations et au profil de l'utilisateur connecté (stagiaire, confirmé, expert) ;
- la saisie des variables est contrôlée syntaxiquement et éventuellement via des règles (par exemple « interdire la saisie de taux de remise supérieur à 10% ») ;
- la sélection de paragraphes complémentaires dans le document peut être contrainte par un choix dans une liste prédéfinie et les règles de dépendance entre paragraphes sont gérées ;
- les textes libres, quand ils sont autorisés pour un modèle, permettent d'ajouter une personnalisation fine sur le document, rédigée par le conseiller et adaptée au contexte du destinataire, tout en respectant la charte graphique du document (marges, polices, etc.) et dans un minimum de temps.

L'ensemble de ces fonctions étant assuré dans une solution Web où le catalogue des modèles est sécurisé dans un référentiel unique, l'utilisateur n'a aucune possibilité de récupérer et/ou modifier le modèle, ni d'accéder au document généré pour le modifier. Toutes ces fonctions sont gérées sans aucun traitement de texte sur le poste client.

## AVANTAGES CONCRETS

L'accès direct aux données du SI et la possibilité de modifier et/ou saisir directement les données via une simple page Web très réactive a permis à un centre d'appels d'estimer à **moins de 30 secondes la génération d'un document standard**, là où auparavant plusieurs minutes étaient nécessaires.

### La diffusion et le suivi des courriers égrenés

Comme la gestion des courriers égrenés ne s'arrête pas à la génération des documents, Cincom Eloquence propose une série de fonctions permettant :

- de diffuser les courriers sur différents canaux (imprimantes, email, fax, transfert, archivage, SMS...) ;
- de contrôler et valider les documents émis en fournissant des mécanismes de validation des documents avant leur envoi (validation hiérarchique ou workflow spécifique).

Les paramètres et les règles de gestion définis au niveau du modèle ou fournis par l'application « métier » appelante permettent de contrôler les canaux disponibles pour la diffusion et peuvent en imposer certains. Il est par exemple possible d'automatiser l'archivage en GED et d'imposer le canal d'impression centrale pour certains modèles.

Cincom Eloquence se couple avec Cincom ECM (solution GED) pour offrir une solution complète de gestion des courriers entrants et sortants. Les fonctions d'archivage et de recherche de documents, la mise en œuvre de circuits de validation et la création de dossiers clients sont assurées par ce module complémentaire.



## AVANTAGES CONCRETS

Le principal facteur de retour sur investissement (ROI) dans l'implémentation d'une solution de gestion de courriers égrenés repose sur la capacité à composer les aperçus des documents « au fil de l'eau » par les conseillers, tout en différant aux traitements batch les fonctions d'impression, de mise sous pli et de remise aux services postaux.

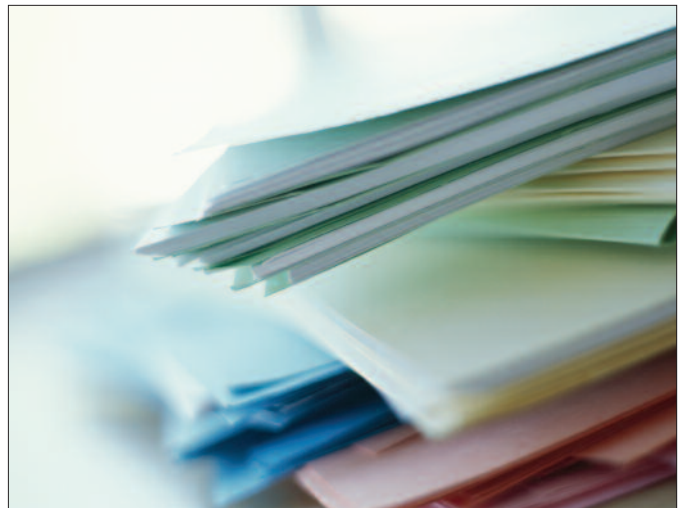
En effet, **les coûts d'impression et de mise sous pli sont réduits d'un facteur compris entre 5 et 10** entre une gestion en agence et une gestion centralisée. Les coûts d'affranchissement sont réduits de 10 à 15 centimes d'euros par pli. Dans la même optique, pourquoi ne pas profiter de ce type de projet pour favoriser le regroupement dans un même pli des courriers égrenés et des courriers batch ?

### Une solution pour les utilisateurs « métier »

Les courriers égrenés reflètent la variété des domaines d'activités de l'entreprise et concernent de nombreux départements « métier ». Cincom Eloquence a donc été conçu pour que les utilisateurs « métier » s'approprient la solution et puissent **concevoir et maintenir les modèles avec la plus grande autonomie possible vis-à-vis de l'Informatique.**

La définition des modèles par les utilisateurs « métier » est primordiale pour les courriers égrenés car ceux-ci doivent pouvoir évoluer au rythme « métier » et non au rythme Informatique. Les conseillers et les agents utilisateurs doivent être encouragés à l'usage du catalogue de modèles mis à disposition qui doit donc répondre à leurs besoins en termes de contenu.

De nombreuses fonctions de Cincom Eloquence facilitent la conception des modèles, encouragent la réutilisation de composants via un référentiel partagé unique (charte graphique, normalisation des formules de politesse, signatures, etc.) et permettent la mutualisation de modèles entre les différentes entités de l'entreprise (gestion native du multi-langue, du multi-société, etc.).



## Illustration BNP Paribas

Ce témoignage, y compris les chiffres indiqués, provient de l'article « Emmanuel Mayega : BNP Paribas : Cincom Eloquence optimise la production du courrier égrené, » publié dans : Assurance & Banque 2.0, N° 5, Septembre/Octobre 2012, p. 5-7.

### Les attendus du projet

Tous les collaborateurs de la banque de détail BNP Paribas en France ont été concernés par le projet de gestion du courrier égrené, soit plus de 2 400 agences et 30 000 collaborateurs en front et en back-office.

*« La solution à implémenter devait respecter en natif 95% de nos besoins. »*

*– Didier Caupain, Responsable de projet en maîtrise d'ouvrage, BNP Paribas*

Sous le nom de **PROCOPE** (PROduction des COurriers égrenés sur Plateforme d'Édition), BNP Paribas a mis en place une solution dédiée pour la production du courrier égrené en France. Au cœur de la solution se trouve une plateforme d'édition pour laquelle la solution Cincom Eloquence avait été sélectionnée suite à un appel d'offres.

La maîtrise d'ouvrage (MOA) 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 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 à travers l'exploitation d'une solution simple permettant de guider l'utilisateur dans la composition du courrier ;
- **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 les connecteurs vers les outils de production.**

Sur son « bureau métier », chaque utilisateur dispose d'une icône vers PROCOPE, 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 ».

Les conseillers « nomades » peuvent sélectionner l'agence au nom de laquelle ils rédigent le courrier (liste des agences calculée en fonction de l'identifiant du conseiller) et qui apparaît en tête de courrier.

La demande de validation du courrier est pilotée par le modèle ou par une action explicite du conseiller. Le valideur est calculé 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 soit imprimés localement, soit envoyés vers les chaînes d'exploitation centrale (impression, tri/regroupement, mise sous plis et remise postale).

*« 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 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.

## Les résultats

La simplicité de la solution et sa proximité de l'usage « métier » sont telles qu'aucune formation spécifique sur le logiciel n'a été nécessaire pour les utilisateurs. La conduite du changement a été menée en interne, via une communication préparatoire, 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 la mise en production de l'outil) ;
- réduction des coûts d'affranchissement de 60 centimes à 40 centimes d'euro par courrier sortant.

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

– Didier Caupain, BNP Paribas

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

- **Bénéfices sur la Communication Clients.**  
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 coûts (tarif 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, de définir des responsables de chaque modèle et d'effectuer les adaptations nécessaires pour favoriser l'usage du catalogue (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.

- **Bénéfices « Développement durable ».**

La centralisation et la distribution des courriers doit éliminer drastiquement les impressions individualisées souvent redondantes et isolées. La diffusion dématérialisée contribue également à diminuer la charge d'impression et d'utilisation papier.

*« Cette solution [Cincom Eloquence] s'est illustrée à travers sa facilité d'utilisation ; elle nous proposait un client très léger et permettait 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

# Conclusion

## Initier un projet de gestion des courriers égrenés et réussir son déploiement

**Un projet de gestion des courriers égrenés ne s'envisage que complètement intégré à une démarche cohérente d'amélioration de la relation clients.**

La volumétrie de documents produits en mode transactionnel ou interactif, la volumétrie de modèles disponibles de façon décentralisée, les difficultés techniques ou organisationnelles sont autant **d'indicateurs**. Ils permettent de découvrir des gisements de réduction de coûts dans la gestion de ces documents égrenés et de **justifier économiquement le projet**.

Cependant, le projet ne sera pertinent que si les utilisateurs « métier » sont conscients des enjeux et sont parties prenantes dans la mise en œuvre de la solution. A ce propos, il faudra considérer attentivement les aspects suivants :

- **identifier les facteurs de résistance au changement** (formation, perte d'autonomie, variété des profils utilisateurs),
- **étudier les facilitateurs de changement** (continuités technologique et ergonomique, confort d'utilisation),
- **identifier des sponsors « métier »** (éventuellement dans plusieurs branches de l'entreprise),
- **communiquer** dans toutes les phases du projet (dans le choix, avant déploiement, après déploiement),
- **expliquer les bénéfices** possibles,
- **fournir de la souplesse** et de la flexibilité (« curseur » sur la liberté/autonomie laissés aux utilisateurs),
- **effectuer un déploiement progressif**, voire en mode « agile » en mettant en place un vrai plan de gestion du changement.



## A propos de Cincom Eloquence

Cincom Eloquence est une solution logicielle d'automatisation des documents hautement intuitive qui permet d'atteindre un niveau inégalé de personnalisation en contexte et conformité. Avec de réelles fonctionnalités multi-canal, son moteur de communication unique et polyvalent permet aux entreprises de concevoir, déployer, diffuser et gérer facilement de gros volumes de communications interactives et à la demande.

Cincom Eloquence permet aux entreprises de renforcer leurs relations clients, de minimiser les risques liés à la mise en conformité et de réduire les coûts d'exploitation par l'automatisation des processus documentaires clés grâce à une suite logicielle innovante facile à intégrer et à utiliser et qui délivre un retour sur investissement rapide et continu.

Grâce à une expérience de plus de vingt ans dans les solutions de gestion des documents, Cincom a aidé des centaines d'entreprises du monde entier à acquérir, renforcer et développer leurs relations clients, à minimiser les risques liés à la mise en conformité avec les réglementations en vigueur, à réduire les coûts d'exploitation et à accélérer la diffusion de leurs communications sous forme de documents.

## A propos de Cincom

Pour tirer pleinement les avantages d'une solution d'automatisation des documents, il est important d'avoir comme partenaire une entreprise établie de longue date, fiable, sûre, couronnée de succès et ayant toujours fait preuve de solidité financière. Cela fait plus de 44 ans que Cincom se fixe pour objectif de fournir des solutions à haute valeur ajoutée, à faible risque et peu coûteuses, procurant en toute sécurité et cohérence un rapide retour sur investissement à des milliers de clients.

Cincom fournit des solutions logicielles et des services innovants pour les secteurs d'activités où la simplification métier est essentielle. Ainsi, des entreprises de renom du monde entier, telles qu'Allianz, Aviva, Barclays, BNP Paribas, CareSource, Carnival, Christian Children's Fund, Church Mutual, Crédit Agricole, Citibank, Générali, HCL Insurance, HSBC, MTL Insurance et Stater, pour n'en nommer que quelques-unes, s'en sont remises à Cincom.



**Pour plus d'information, envoyez un courriel à [InfoEurope@cincom.com](mailto:InfoEurope@cincom.com), appelez le +33 1 53 61 70 00, ou visitez le site [www.cincom.fr](http://www.cincom.fr)**

Cincom, le logo Quadrant, Cincom Eloquence et Simplification Through Innovation sont des marques déposées de Cincom Systems, Inc.  
Toutes les autres marques appartiennent à leur détenteur respectif.

© 2016, 2015, 2014, 2007 Cincom Systems, Inc. Imprimé aux États-Unis Tous droits réservés

FORM DS1302062-A4-FR 10/16