



CASE STUDY

quadient
Because connections matter.®

BPS (SUISSE) : une communication client plus efficace, grâce à Quadient



BPS (SUISSE)

Le défi

BPS (SUISSE) a fait appel à Quadient dans le but d'optimiser la production des différents types de documents essentiels à la communication client, en passant d'une gestion peu flexible et complexe basée sur le mainframe, à une solution pour le Customer Communication Management (CCM) plus moderne, souple et flexible : Quadient Inspire.

L'objectif de BPS (SUISSE) était de réduire le temps de traitement et les coûts, tout en augmentant la qualité et la précision, tant sur le plan formel que sur le contenu, des documents destinés à la communication avec le client.



« NON SEULEMENT NOUS AVONS APPRÉCIÉ LA TECHNOLOGIE ROBUSTE DE QUADIENT, MAIS AUSSI, ET SURTOUT, LE NIVEAU DE COMPÉTENCE ÉLEVÉ DANS LE SECTEUR ET LES CONNAISSANCES APPROFONDIES DU PRODUIT DÉMONTRÉES PAR L'ÉQUIPE QUI NOUS A SUIVIE SUR CE PROJET. AUJOURD'HUI, NOUS AVONS OBTENU UNE RÉPONSE À NOTRE QUESTION, ET LES STRATÉGIES PROPOSÉES, GRÂCE À L'EXPÉRIENCE DES PROFESSIONNELS DE L'ENTREPRISE, SE SONT RÉVÉLÉES JUSQU'À PRÉSENT EFFICACES »

**a déclaré Luca D'Alessandro,
Responsable d'Intégration des
Systèmes de BPS (SUISSE).**



Notre solution

BPS (SUISSE) a choisi Quadient Inspire, la plateforme de communication multicanale qui garantit aussi aux grandes organisations d'entreprises la création d'un canal préférentiel avec chaque client : le bon message, au bon destinataire, au bon moment et quel que soit l'endroit.

Les résultats obtenus

- Une réduction significative du temps de traitement des documents, passant de plusieurs jours à quelques heures seulement
- Une réduction considérable des coûts, grâce à l'abandon du papier pré-imprimé, à la diminution du risque d'envoyer des documents par erreur, et à la possibilité d'envoyer différentes communications dans une même enveloppe
- Une modification de la mise en page des documents, dans une optique de modernisation, une uniformisation des logiques commerciales et marketing, un alignement sur l'identité d'entreprise
- Une meilleure qualité des documents, avec la mise en place d'un système efficace de débogueur et de gestion des erreurs
- Une réduction du time-to-market, grâce à la souplesse et à la facilité d'utilisation de la solution et aux interfaces très simples des produits distribués par Quadient
- La capacité de l'équipe d'Intégration Systèmes de la banque à gérer et intervenir de manière rapide et performante en cas de besoin, de façon à réduire les impacts négatifs sur la production



Fluidité et souplesse de la customisation

BPS (SUISSE) utilisait, déjà depuis quelques années, une solution de gestion des flux de documents (Enterprise Output Management) basée sur Quadient Inspire et customisée sur mesure, se limitant cependant à certains types de communication client distribués à travers le canal traditionnel du courrier postal et l'e-banking. Satisfaite de cette première collaboration, la Banque a choisi d'importer et d'intégrer à la solution, en suivant une évolution fluide et naturelle, d'autres documents d'importance majeure, tels que les avis, contrats et relevés de compte, qui auparavant étaient gérés par un système développé en interne sur mainframe.

Le nouveau projet, également développé avec Quadient Inspire grâce à une plus grande souplesse et facilité d'utilisation de la solution, garantit un meilleur time-to-market grâce à une plus grande souplesse et facilité d'utilisation de l'ensemble du processus. De cette manière, l'ensemble de l'équipe s'occupant de la gestion des flux de documents est, en effet, en condition de travailler directement sur la plateforme, simultanément et parallèlement, pour optimiser le traitement et satisfaire d'éventuelles nouvelles demandes, dans les plus brefs délais et conformément aux exigences commerciales. La complexité et le manque de flexibilité de gestion de la solution précédente limitaient l'accès à un seul utilisateur, alors qu'aujourd'hui, grâce à Quadient Inspire, l'ensemble de l'équipe d'Intégration Systèmes de la banque est en mesure d'intervenir et de travailler simultanément sur la solution fournie.

De plus, sur demande du client, la solution peut être configurée pour être intégrée à un produit d'automatisation déjà utilisé par BPS (SUISSE).

À propos de BPS (SUISSE)

La Banca Popolare di Sondrio, société coopérative par actions, a été fondée en 1871 à Sondrio (Italie). En 1991, elle ouvre un bureau de représentation à Lugano. En 1995 est fondée la Banca Popolare di Sondrio (SUISSE) SA - banque de droit suisse entièrement contrôlée par sa maison mère.

Le réseau territorial compte actuellement 20 unités opérationnelles sur tout le territoire suisse et dans la Principauté de Monaco ainsi qu'une succursale virtuelle (Direct Banking) pour l'accès en ligne à tous les services bancaires en Suisse.

L'organisme est principalement actif dans les services d'intermédiation de crédit, de gestion du patrimoine et de négociation de valeurs mobilières.

Une optimisation maximale, en termes de temps, de coûts et de ressources

L'un des principaux objectifs qui ont été atteints par le projet fut la réduction des délais concernant l'élaboration des documents. Par exemple, le processus précédent nécessitait environ 48 heures pour l'élaboration des relevés de compte annuels : avec Quadient, le temps nécessaire a été réduit à environ deux heures. De plus, la solution a mis en place un check point d'où l'on peut repartir en cas d'échec lors du traitement des données, alors que, dans le passé, à chaque fois qu'une erreur se produisait, il fallait recommencer du début.

Documents sur mesure pour les utilisateurs conformément aux lignes directrices de la Banque.

En outre, un autre changement fondamental pour la réduction des délais et l'amélioration de la qualité des communications aux clients, a été la mise en place d'un système de débogueur et de gestion des erreurs : désormais, les documents susceptibles de contenir des erreurs sont automatiquement portés à l'attention de l'équipe d'Intégration Systèmes.

La solution a donc permis une réduction considérable des coûts, notamment grâce à l'élimination du papier pré-imprimé. En salle d'impression, avant de passer à Quadient Inspire, il était nécessaire de remplacer le papier pré-imprimé ou de changer d'imprimante chaque fois qu'il fallait traiter des documents ayant des logos différents. Grâce à la solution, il est possible d'imprimer directement sur un papier vierge, entraînant ainsi une réduction du risque d'erreur humaine. De plus, il est désormais plus facile d'emballer et d'envoyer dans une seule missive des documents différents (entraînant ainsi une réduction des coûts sur les enveloppes, les timbres et sur les frais d'expédition).

L'un des principaux leviers ayant guidé le projet fut la volonté de transmettre, aussi à travers des documents esthétiquement attrayants et faciles à consulter, la propension centralisée sur le client qui caractérise depuis toujours BPS (SUISSE).

Grâce à un effort commun impliquant aussi l'équipe marketing, une modification complète des modèles a été réalisée sur les cinq différentes typologies de documents, sur lesquels aucune modification n'avait été apportée depuis de nombreuses années, et qui étaient donc dépassés. En effet, des mises en page ont été développées pour être plus adaptées à l'identité d'entreprise de la Banque, qui entre-temps a évolué, également grâce à l'utilisation de graphiques et d'un langage plus moderne. Cette opération a été réalisée en parallèle avec l'unification des logiques commerciales des différents documents : la consolidation des logiques communes, en revanche, n'a pas outrepassé les caractéristiques spécifiques de chaque communication, qui ont bien sûr été maintenues.

Quadient Inspire soutient BPS (SUISSE) non seulement dans les communications de masse, mais aussi dans les communications individuelles aux clients, pour répondre aux questions formulées en ligne ou au guichet bancaire.

quadient
Because connections matter.*

À propos de Quadient®

Quadient, anciennement Neopost, est à l'origine des expériences client les plus significatives. En se concentrant sur quatre grands domaines d'activité, la Gestion de l'Expérience client, l'Automatisation des Processus métier, les Solutions liées au Courrier et les Consignes Colis automatiques, Quadient aide quotidiennement des centaines de milliers d'entreprises à construire des liens durables avec leurs clients et à leur offrir une expérience client d'exception, dans un monde où les interactions se doivent d'être toujours plus connectées, personnelles et mobiles. Quadient est cotée sur le compartiment B d'Euronext Paris (QDT) et fait partie de l'indice CAC® Mid & Small.

Pour plus d'informations sur Quadient, rendez-vous sur www.quadient.fr

Quadient® et le logo Quadient sont des marques déposées de Quadient Group AG. Tous les autres noms de sociétés et de produits peuvent être des marques commerciales et sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. Toutes les informations contenues dans ce document, y compris les descriptions des caractéristiques, fonctions, performances et spécifications sont susceptibles d'être modifiées à tout moment sans pour autant faire l'objet d'un préavis. www.quadient.fr

*Parce que les liens sont essentiels