



# DÉMATÉRIALISATION DES DOCUMENTS ET AUTOMATISATION DES PROCESSUS

UN PREMIER PAS VERS LA BANQUE SANS PAPIER

Pour les banques, le papier devrait servir à imprimer des billets ; pas à en garder la trace dans les dossiers...

Au-delà de ce constat, la réflexion autour du concept de la banque sans papier est une évolution récente que facilite aujourd'hui la technologie : le Web 2.0, la dématérialisation des documents, l'automatisation des processus sont autant d'outils permettant aujourd'hui de simplifier et rationaliser le travail des banques tout en améliorant significativement les services offerts à la clientèle.

Le relevé de compte dématérialisé, le coffre fort électronique ou encore l'ouverture de compte automatisé sont des évolutions logiques pour tous les acteurs de la chaîne de valeur permettant par exemple la réduction des délais et des coûts des opérations bancaires sans forte valeur ajoutée, l'amélioration des services offerts à la clientèle, le développement de nouvelles offres permettant de fidéliser les clients.

Relever tous les enjeux de la Banque sans Papier passe principalement par des projets de dématérialisation du dossier client ainsi que par l'automatisation de certains processus clés de l'entreprise.

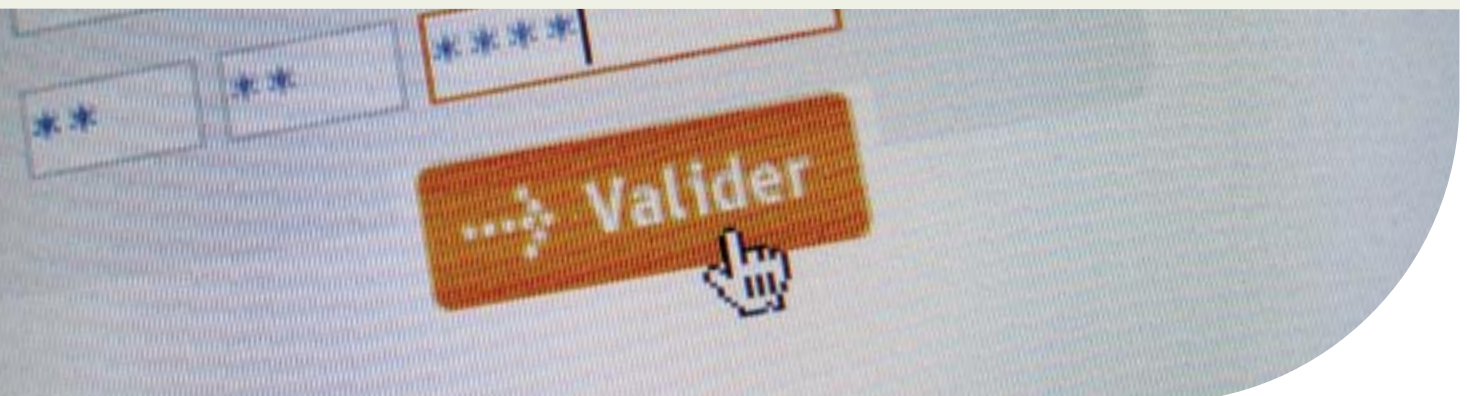


### LA GEIDE :

La Gestion Electronique de l'Information et des Documents de l'Entreprise désigne les outils permettant la numérisation, l'indexation, la diffusion et l'archivage des documents de l'entreprise. Elle offre une réelle économie de coût en termes de traitement des données, une solution collaborative efficace et une pérennité de l'historique de l'information. C'est aussi le moyen de garder une traçabilité conforme à la législation en vigueur et d'associer des outils comme la signature électronique. Elle permet de gérer des volumes d'information énormes (plusieurs teraoctets en ligne à des coûts très faibles).

### LE WORKFLOW :

Un workflow est la modélisation et la gestion informatique de l'ensemble des tâches à accomplir et des différents acteurs impliqués dans la réalisation d'un processus métier. De façon plus pratique, le workflow décrit le circuit de validation, les tâches à accomplir entre les différents acteurs d'un processus, les délais, les modes de validation, et fournit à chacun des acteurs les informations nécessaires pour la réalisation de sa tâche.



# LES ENJEUX DE L'AUTOMATISATION DES PROCESSUS ET DE LA DÉMATÉRIALISATION DES DOCUMENTS

Depuis 10 ans, les banques se sont organisées autour de filières orientées client.

Aujourd'hui, pour aller jusqu'au bout de cette logique les banques se doivent d'automatiser l'ensemble de leurs produits et de leurs processus clefs.

Ces filières clients génèrent la création d'un grand nombre de données. Celles-ci s'accompagnent souvent d'informations qui peuvent se présenter sous divers formats très hétérogènes : papier, télécopies, images numérisées, email...

La gestion de ces dossiers étant réalisée manuellement, celle-ci génère des pertes de temps considérables et de grands risques en termes de perte de documents. Au-delà du risque opérationnel lié à la manipulation de ces documents, ces derniers s'enrichissent tout au long de leur cycle de vie.

Cette gestion de dossier doit également répondre aux différentes réglementations entrées en vigueur ces dernières années, qui obligent les entreprises à se conformer aux règles de "compliance" telles que Sarbanes Oxley, Bale 2, LSF afin de tracer les informations et de se prémunir de tout risque.

Aujourd'hui, la gestion du dossier client et de son contenu dans un processus électronique, composant du SI, est devenue primordiale à toute entreprise souhaitant maîtriser ses coûts tout en augmentant ses gains de productivité.

L'automatisation des processus permet en complément de modéliser ces filières (processus), de publier cette description et de développer les applications qui les automatiseront.

Les banques ont ainsi l'opportunité d'utiliser la dématérialisation et automatisation des flux financiers et des documents clients pour capitaliser sur la connaissance des clients et améliorer les performances et l'efficacité des circuits de traitement.

Les liens entre l'automatisation des processus au sein d'un outil de workflow et de GEIDE sont donc très forts et participent à la modernisation de l'ensemble des filières de traitement.



# EXEMPLES DE GAINS RETIRÉS PAR LA MISE EN PLACE D'UNE SOLUTION DE GEIDE/WORKFLOW

## NATURE DES GAINS

## EXEMPLES DE GAINS RÉALISÉS PAR UN DE NOS CLIENTS DANS LE CADRE D'UNE MISSION

### COÛTS

- Réduction des coûts de stockage (m<sup>2</sup>...), d'accès, de classement, de recherche, d'envoi d'informations (affranchissement...)
- Suppression de tâches de re-saisie, de relance, de suivi d'avancement, de surveillance des dossiers
- Simplification drastique des tâches de contrôle qualité, d'audit

Réduction des coûts de traitement de 50 % (62 à 30€) sur chaque dossier client

### PRODUCTIVITÉ

- Meilleure efficacité individuelle induite par une meilleure focalisation et un travail guidé par le processus
- Meilleure efficacité collective au travers de processus "Straight Through Processing" où chaque acteur peut avoir une vision complète du dossier

Réduction de la durée de l'entretien "administratif" client  
Augmentation du temps "commercial" client (+ 8 ETP)

### DÉLAIS

- Respect de délais contractuels de réponse au client ou au partenaire, sujets à pénalités
- Un processus plus fluide et une visibilité partagée

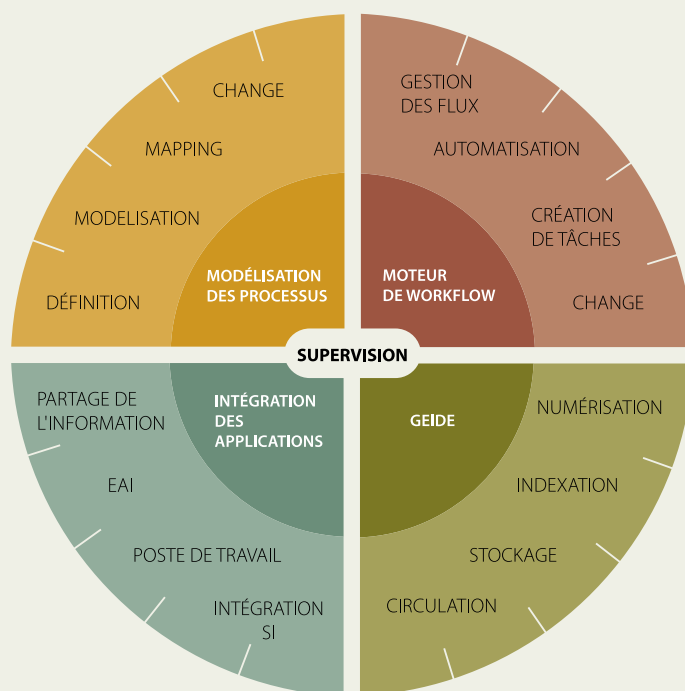
Réduction des délais de traitement moyen de 13 à 5 jours ouvrés  
Traitement optimal complet dans la journée

### RISQUES & QUALITÉ

- Réduction des risques opérationnels par une réduction de la perte, de l'erreur ou de la fraude et une amélioration qualitative du processus
- Amélioration des contrôles garantissant la qualité des dossiers
- Conformité aux directives SOX...

Amélioration de la qualité des dossiers (réduction du nombre d'erreurs de 17% à moins de 5%)

# UNE APPROCHE GLOBALE ET CONVERGENTE LES PROJETS DE BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (BPM)



La mise en œuvre d'une solution de dématérialisation du dossier client ainsi que l'automatisation des processus est une approche à la fois organisationnelle et technique pour faire de l'automatisation des processus bancaires une source de profits à court terme.

L'automatisation complète des processus de l'entreprise requiert un assemblage technologique :

- Représentation et pilotage des processus métiers,
- Numérisation et classification de tous types de documents,
- Intégration temps réel avec les applications de traitement de l'information,
- Supervision des flux informatiques.

Pour réussir, les projets BPM devront prendre en compte le facteur humain :

- L'organisation fluide du travail et son découpage en tâches déléguables / non déléguables / à repenser,
- Les profils et les compétences des personnes qui réalisent quotidiennement ces tâches,
- La nécessité de faire évoluer les responsabilités et les postes de travail.

Cette approche globale est synthétisée dans la matrice (cf. schéma ci-contre) présentant les principaux axes de mise en œuvre d'une solution globale de GEIDE et Workflow :

- Modélisation des processus,
- Mise en place du moteur de workflow,
- Implémentation d'une GEIDE,
- Intégration des applications dans le SI.

# NOS INTERVENTIONS DANS LES APPROCHES DE GEIDE - WORKFLOW

1

ÉTUDE DE FAISABILITÉ TECHNIQUE  
BENCHMARK DE PROGICIELS ET CHOIX D'UNE SOLUTION  
ÉLABORATION DU BUSINESS CASE  
PROOF OF CONCEPT ET RÉALISATION DE PILOTE

2

DÉFINITION ET MISE EN ŒUVRE COMPLÈTE DE LA SOLUTION BPM  
MODÉLISATION ET RECONFIGURATION DE PROCESSUS  
DIMENSIONNEMENT DE STRUCTURES MULTI-SITES

3

DIAGNOSTIC DE PERFORMANCE DES PROCESSUS  
MODÉLISATION DES PROCESSUS CIBLES

4

COORDINATION GLOBALE DU PROJET  
CONDUITE DU CHANGEMENT

## QUELQUES EXEMPLES DE MISSIONS

### **Etude d'impact de la mise en œuvre de la banque sans papier (Banque française généraliste de taille moyenne) - 3 mois**

Réalisation d'une étude d'impact de la mise en œuvre du concept de "Banque sans Papier" autour du concept de dossier client dématérialisé ; et définition des principaux scénarios d'évolution permettant d'atteindre cette cible moyen terme.

### **Mise en œuvre d'un outil de GEIDE / WORKFLOW pour la dématérialisation du processus de gestion des sinistres (Grand courtier européen) - 18 mois**

Etude et mise en œuvre d'un projet de dématérialisation du processus de gestion des sinistres automobile au travers d'une intervention complète :

Etude de faisabilité et dossier de cadrage, business case, conduite du projet, spécifications fonctionnelles, déploiement, accompagnement des utilisateurs, conduite du changement.



Dédié aux établissements bancaires et financiers, Equinox Consulting a connu une croissance continue depuis sa création en janvier 2004. Equinox Consulting se positionne aujourd'hui comme l'un des cabinets de référence auprès des établissements bancaires et institutions financières.

Dans la déclinaison de nos prestations de conseil, nous conservons une priorité absolue : comprendre le métier du client et la culture de l'entreprise. Cette exigence nous conduit à rechercher et apporter les réponses les plus adaptées et les plus opérationnelles aux problématiques de nos clients.



#### STRATÉGIE OPÉRATIONNELLE

- Plan stratégique
- Projet d'entreprise
- Mode de gouvernance
- Gestion des situations de crise
- Étude d'opportunité
- Approche client

#### GESTION DES PROJETS

- Pilotage des fusions et rapprochements
- Formalisation et suivi budgétaire
- Évaluation des besoins
- Lottissement des chantiers
- Reporting et gestion des alertes
- Formation métier

#### ORGANISATION ET PROCESSUS

- Refonte du processus, filières
- Externalisation, centralisation, partage
- Étude des performances
- Allocation des ressources
- Cadrage et mise en œuvre (fusion, rapprochements)

#### SYSTÈMES D'INFORMATION

- Aide au choix des solutions
- Assistance à maîtrise d'ouvrage
- Mise en œuvre : cahier des charges, recettes utilisateur, ...
- Plans de continuité et d'activité
- Reporting et gestion des alertes
- Formation aux outils

UN CABINET DE CONSEIL EN ORGANISATION ET MANAGEMENT

UNE FORCE DE PLUS DE 100 CONSULTANTS AU SERVICE DE VOS PROJETS

DES ÉQUIPES MÉTIER, DEDIEES AUX PROBLÉMATIQUES DE LA BANQUE COMMERCIALE

ANTICIPER, IDENTIFIER, ANALYSER LES ÉVOLUTIONS DU MARCHÉ AFIN DE CONTRIBUER À LA PERFORMANCE ET À L'EXCELLENCE DE NOS CLIENTS

#### PRINCIPALES RÉFÉRENCES

Axa  
Banque Palatine  
Barclays  
BMCE Bank  
BNP Paribas  
Crédit Agricole  
Crédit Agricole Leasing

Caisse d'Épargne  
Crédit Immobilier de France  
Dexia  
Finaref  
Fortis  
Generali

LCL  
Mutuelle Générale  
Natixis  
Société Générale  
Sofinco  
Ribank  
...

#### CONTACT

Stéphane Court - Associé  
Tél. : 01 53 43 06 27  
[scourt@equinox-consulting.com](mailto:scourt@equinox-consulting.com)

Gérald Grossan - Manager  
Tél. : 01 53 43 06 49  
[ggrossan@equinox-consulting.com](mailto:ggrossan@equinox-consulting.com)

63 boulevard Haussmann, 75008 Paris  
standard : 01 53 43 06 43  
télécopie : 01 53 43 06 40  
[www.equinox-consulting.com](http://www.equinox-consulting.com)