

# Banque de détail internationale

## Le centre de solutions numériques assure un traitement efficace des applications

- Optimisation des coûts, de la productivité et automatisation des processus
- Centralisation des applications multicanaux entrantes
- Création d'avantages concurrentiels

## ETUDE DE CAS



### Objectif

En Scandinavie, la banque souhaitait externaliser ses processus de traitement des cartes de crédit auprès d'un prestataire reconnu. Celui-ci devait impérativement pouvoir gérer l'intégralité des processus d'une façon plus efficace et rentable que s'ils étaient mis en œuvre en interne.

### Solution

La banque de détail a opté pour la solution d'externalisation des traitements des cartes de crédit proposée par Pitney Bowes.

Les clients potentiels de la banque utilisent une multitude de canaux pour envoyer leurs demandes : formulaires papier, eFormulaires et pièces jointes aux courriers électroniques. Pitney Bowes gère le centre de traitement des applications entrantes, quel que soit leur format et leur canal d'arrivée. Elle numérise les documents physiques, les optimise grâce à des données tierces, envoie une réponse d'accord automatique (basée sur les règles de gestion de la banque) et transmet en toute sécurité la carte de crédit au client en question.

Toutes les demandes, qu'elles soient électroniques ou physiques, doivent être converties dans un format unique, afin d'être traitées automatiquement par le système de gestion des flux entrants. Ce dernier identifie les informations manquantes ou erronées sur les formulaires de demande, puis les notifie pour qu'elles soient étudiées et corrigées manuellement. Afin que le client ne subisse aucune interruption ni aucun retard dans la livraison de sa carte de crédit, les opérateurs peuvent être amenés à lui téléphoner directement pour confirmer les informations.

Une fois les données clés des formulaires regroupées et extraites, Pitney Bowes consulte alors les références bancaires du client pour valider si sa demande peut être ou non accordée. Les clients admis pour traitement reçoivent leur carte de crédit par courrier postal sécurisé.

### Résultats

La banque a pu externaliser l'intégralité de ses processus de traitement des cartes de crédit à un tiers de confiance, expert dans son domaine. La banque a ainsi pu ainsi préserver des capitaux considérables, qui étaient auparavant destinés à un centre de traitement en interne des applications propriétaire. Tout en recevant un niveau de service identique, elle a aussi réussi à réduire ses coûts en payant les services d'externalisation de façon mensuelle, en fonction des volumes de transactions effectués. Par ailleurs, elle offre à ses clients potentiels le choix du canal par lequel ils souhaitent envoyer leur demande de carte de crédit ; ainsi, en plus de satisfaire les clients, elle dynamise son activité marketing.

### Avantages de la gestion des applications de cartes de crédit

- Toutes les demandes de cartes de crédit, quel que soit leur format ou leur canal d'arrivée, sont traitées et converties dans un format compatible avec les systèmes internes de gestion, permettant ainsi une prise de décision immédiate.
- Gains de rentabilité, de productivité et d'automatisation grâce à l'uniformisation du flux des documents entrants, indépendamment du canal.
- Seules les exceptions sont traitées manuellement.
- Délais de traitement des applications client très courts.
- Niveaux de services très élevés, sans engagement de capitaux.

### Profil du client

Cette banque de détail et d'investissement de grande envergure compte plus de 200 millions de clients répartis dans plus de 100 pays.

### Pitney Bowes Asterion S.A.S

Immeuble Perspective Seine  
Hall A – 9ème étage  
84, rue Charles Michels  
93284 Saint-Denis cedex  
T : 01 55 84 40 40  
F : 01 48 09 40 18  
Email : contact.commerce@asterion.fr

[www.pbms.fr](http://www.pbms.fr)

© 2010 Pitney Bowes Inc. Tous droits réservés.  
Pitney Bowes est une marque de Pitney Bowes Inc.  
Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

