



Barclays France

Gestion des processus bancaires

« Pour les personnes des réseaux commerciaux, il s'agit d'une application moderne qui leur permet de gagner du temps, mais aussi d'accéder à l'historique des opérations et au détail des personnes en charge de la validation et du traitement. »

Hubert Locqueville, Directeur des opérations de Barclays France.

Panorama de la solution

Secteur d'activité
Banque

Enjeux du Projet

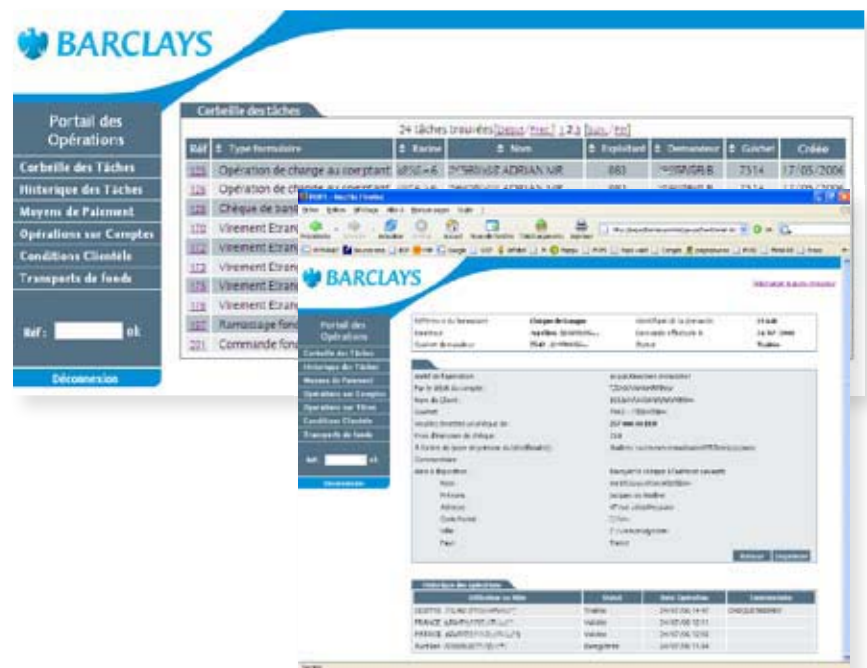
- > Piloter les opérations bancaires
 - Optimiser la gestion des attributions de crédit depuis l'ouverture du dossier jusqu'à l'émission de l'offre, en passant par le routage automatique entre les différents intervenants des agences et du back-office
 - Automatiser les flux d'information client entre les agences et le back-office en dématérialisant les échanges d'instructions sur les opérations internes (virement, demande d'extourne d'agios, frais de tenue de compte, etc.)
 - Automatiser le traitement de la vie d'un compte (ouverture, changement et clôture). Le workflow W4 est couplé à la GED d'Hummingbird
- > Sécuriser les flux
 - Les formulaires accessibles depuis le poste de travail des utilisateurs ont remplacé les envois par fax, mails ou courriers échangés entre le siège et les agences
 - L'application workflow assure une information fiable en évitant les erreurs grâce notamment aux aide à la saisie (numéro de compte, etc.)

Résultats

- > Relation client renforcée
 - Les chargés de clientèle disposent de 5 à 10% de temps commercial supplémentaire et se consacrent à capter une nouvelle clientèle
- > Prise de décision rapide et pertinente
 - Délai de traitement d'une demande passant d'une journée à une durée inférieure à l'heure
 - La traçabilité des opérations permet de renseigner le client au mieux sur l'état de son dossier
- > ROI mesuré en 6 mois
 - Redéploiement de plusieurs postes équivalent à 2 temps plein

Barclays pilote ses opérations bancaires avec W4 depuis la chaîne de crédit jusqu'au traitement de la vie du compte.

L'acquisition de la banque ING Ferri en juillet 2005 et la volonté de se positionner parmi les 5 premières banques mondiales amène Barclays France à repenser son système d'information et ses services. Les objectifs visant à servir ses activités de banque, banque d'investissement et gestion d'actifs. Reformater les services pour anticiper l'accroissement d'activité devient alors une priorité.



L'automatisation des échanges de flux d'informations entre les agences et le back-office s'inscrit dans un projet de dématérialisation des échanges d'instructions sur les opérations en interne. En s'équipant d'une application qui répond à ses besoins métier, Barclays France s'assure de sécuriser les flux (plus de papier et d'erreur de saisie) et de piloter les opérations, depuis la chaîne de crédit jusqu'au traitement de vie du compte.



> Barclays France : Gestion des processus bancaires

Le « workflow crédit » : la première étape dans la refonte des processus

Dès 2004, la banque a retenu l'éditeur W4 pour procéder à la refonte de son application d'attribution de crédits liée à l'ensemble de ses réseaux commerciaux, ainsi que pour son personnel de back-office. Cette application, appelée « workflow crédit », gère aujourd'hui le traitement de la demande de crédit, depuis l'ouverture du dossier en agence jusqu'à l'émission de l'offre, en passant par le routage automatique entre les différents acteurs chargés de prendre les décisions.

L'informatisation du processus de suivi du dossier a permis l'élimination du papier, mais apporte également une traçabilité des opérations pour les chargés de clientèle. Chaque demande peut être identifiée à toute étape du processus, et les utilisateurs habilités peuvent y accéder pour informer le client de l'avancée du dossier. Par ailleurs, elle offre au management une vision claire et homogène des opérations réalisées. Enfin, l'automatisation permet de conserver un historique de toutes les étapes de la procédure, y compris les raisons de refus d'un crédit.

C'est fort du succès de cette solution que Barclays France a décidé d'étendre le processus de workflow aux flux d'échanges et aux étapes de la vie du compte.

L'innovation clé : automatiser tous les flux d'information

Permettre aux chargés de clientèle de se consacrer à leurs activités commerciales, améliorer la rapidité et la traçabilité du traitement des opérations, et réduire les tâches manuelles dans les back-offices (BO) font partie des objectifs de la banque, qui a initié la dématérialisation et l'automatisation des flux d'échanges entre les agences et le back-office. Le projet « PoPs » a démarré en décembre 2005 et la première étape est déjà achevée.

L'objectif était de recenser l'ensemble des types d'instruction sur des opérations et de construire des formulaires accessibles sur le site intranet de la banque, disponible sur le poste de travail de l'ensemble des personnels d'agences. Jusque-là, les échanges entre les agences et le siège passaient par l'envoi de formulaires via fax, mails ou courriers, après être passés par la chaîne de validation et signature.

Dès mars 2006, 11 formulaires étaient mis en ligne : demandes de virements domestiques, changements de code exploitant, demandes d'extourne d'agios ou de frais de tenue de compte, etc. Au final, 33 formulaires sont disponibles à la mi-juillet 2006.

« Nous traitons actuellement 500 demandes par jour, l'application W4 est dimensionnée pour plusieurs milliers d'opérations quotidiennes », constate Hubert Locqueville, directeur des opérations de Barclays France.

Un ROI mesuré en 6 mois

Une nouvelle relation a été établie entre les front-offices et les back-offices. La mise en place de l'application a permis le redéploiement de plusieurs postes équivalents à deux temps plein, en supprimant les tâches à faible valeur ajoutée, telle la vérification des signatures ou le contrôle des numéros de compte. Les effectifs sont maintenant plus orientés vers la relation client, et ce niveau de service commence à porter ses fruits, avec une meilleure capacité à capter de la nouvelle clientèle.

Les résultats sont encourageants puisque le retour sur investissement du projet PoPs est mesuré en 6 mois.

Les commerciaux en agence disposent maintenant de 5 à 10% de temps commercial en plus, car la saisie des opérations faites sur informatique est beaucoup plus rapide, grâce aux aides à la saisie notamment.

D'un point de vue opérationnel, le temps de traitement d'une demande est passé d'un délai de l'ordre de la journée à une durée inférieure à l'heure, avec une garantie que le travail est fait, tout en proposant les capacités de traçabilité inhérente aux applications basées sur le moteur de workflow W4. Chaque utilisateur a maintenant une vue globale sur les opérations relatives aux clients auxquels ils ont à faire. Les informations sont plus fiables et permettent de prendre des décisions plus rapides et plus pertinentes.

GED + Workflow

La banque a couplé le produit W4 à Hummingbird Enterprise™ DM. Ce système est opérationnel depuis fin 2006.

A propos de Barclays France

Présente en France depuis 1917, Barclays France est une banque multi spécialiste avec un portefeuille d'activités s'étendant des entités de banque privée et de commercial banking, de Barclays Financement Immobilier, et de la société de gestion Barclays Asset Managers. Barclays France gère plus de 12 milliards d'euros d'actifs pour 150 000 clients et développe une offre complète de produits et services pour la clientèle aisée, fortunée et internationale, mais aussi pour des investisseurs privés et institutionnels et les PME.

Barclays France dispose aujourd'hui d'un réseau de 54 agences et de 15 bureaux Barclays Finance, totalisant près de 500 conseillers de clientèle. Par ailleurs, Barclays Contact, le call center (middle office) composé de 20 personnes, est chargé de recueillir et de lancer les demandes client.

