



Points clés :

- Susciter la croissance et la rentabilité des activités grâce à une résolution efficace et optimisée des dossiers.
 - Gagner en qualité de service client par des résolutions rapides, précises et équitables des dossiers.
 - Réduire les coûts liés à la gestion des risques et au respect des obligations légales de conformité.
 - Contribuer à limiter les risques et à réduire les cas de fraude grâce aux outils d'analyse et de traçabilité des dossiers (Analyse de l'historique).
 - Réaliser des gains de productivité du personnel en accélérant les processus métier.
 - Améliorer la qualité du processus décisionnel présent et futur concernant les dossiers.
-

Gestion évoluée des dossiers pour une activité bancaire plus intelligente

Les institutions financières se recentrent aujourd'hui sur des stratégies de croissance organique, notamment en augmentant le volume moyen de produits par client, en fidélisant les clients existants et en attirant de nouveaux. Pour atteindre ces objectifs, ces entreprises se doivent d'améliorer leurs retours clients mais également de réduire les risques et les coûts.

Relever de nouveaux challenges et profiter au maximum des opportunités qu'offre un marché impose la présence de solutions innovantes et peu d'institutions bancaires disposent des moyens financiers ou des délais nécessaires pour transformer leurs infrastructures. Leur priorité est de s'appuyer sur des règles et des pratiques déjà opérationnelles, en les enrichissant, tout en intégrant de nouveaux outils contribuant à répondre aux besoins nouveaux du marché.

Répondre aux besoins du secteur bancaire grâce à des solutions de gestion de dossiers évoluées

Les institutions financières utilisent très largement les solutions de gestion de dossiers lorsqu'elles sont cohérentes avec leurs applications principales. Elles peuvent ainsi répondre aux demandes des clients en relation directe avec leurs cœurs de métier (ouverture de compte, gestion de dossiers de crédit, service client par centres d'appel). Les exceptions au cours du processus de gestion des dossiers (problèmes clients, litiges, complexité des acceptations de crédits, demande de tarification spéciale, remise de frais, transactions frauduleuses, usurpation d'identité) imposent la collecte et la gestion de l'ensemble des pièces nécessaires à ce dernier (documents, données, contenus, collaborations, politiques, règles, résultats d'analyses, informations diverses), et ce, pour l'ensemble de son cycle de vie.

Cependant, au sein de la plupart des institutions financières, les informations essentielles concernant la relation client sont enfouies dans des silos, et les services responsables ne disposent pas d'une vision complète de l'historique d'un client, de son profil d'achat et de son potentiel. Le processus décisionnel s'apparente à un exercice empirique, ce qui expose l'institution financière à des coûts et à des risques superflus, mais aussi à un passage éventuel de certains clients à la concurrence avec tout ce que cela représente, notamment pour le chiffre d'affaires. De plus, pour les collaborateurs de ces institutions, les applications de gestion de dossiers organisées en silos conduisent à une vision obsolète, incomplète ou imprécise des informations client.



La plupart des solutions de gestion de dossiers ne se contentent quasiment que de fonctionnalités de journalisation et d'escalade des processus opérationnels. Elles ne comportent aucune intégration de règles métier susceptibles d'assurer le respect des obligations légales et internes de conformité, ni de fonctionnalités d'analyse proactive en temps réel permettant l'accompagnement des utilisateurs et la résolution optimale des dossiers. En l'absence d'outils analytiques, les solutions de gestion de dossiers sont loin de permettre aux institutions financières d'identifier des changements et des améliorations de processus en vue de limiter les escalades futures et repérer des domaines problématiques.

Optimiser le traitement de vos dossiers grâce aux stratégies évoluées d'IBM

Avec les solutions IBM de gestion évoluée des dossiers, les institutions financières peuvent gagner considérablement en compétitivité et se différencier en repensant leur approche de l'automatisation des interactions clients les plus stratégiques. En s'appuyant sur des fonctionnalités robustes, en particulier l'analyse intégrée des dossiers, ces firmes disposent des moyens de consolider les informations vitales issues des processus communs à différentes directions fonctionnelles (LOB), en particulier pour les accords de crédit, ce qui leur permet de proposer des services intelligents et mutualisés. Et de bénéficier d'une double vision : une connaissance à 360° du client et un point de vue en temps réel de l'historique des dossiers actifs et clôturés.

La solution repose sur des outils d'analyse intégrés, des processus automatisés, des règles métier, la collaboration et les applications de réseaux sociaux, avec les avantages suivants :

- Susciter la croissance et la rentabilité des activités grâce à une résolution efficace et optimisée des dossiers.
- Gagner en qualité du service client par des résolutions rapides, précises et équitables des dossiers.
- Réduire les coûts liés à la gestion des risques et au respect des obligations légales de conformité.
- Réaliser des gains de productivité du personnel en accélérant les processus métier.
- Améliorer la qualité du processus décisionnel présent et futur concernant les dossiers.

Avec les solutions IBM de gestion évoluée des dossiers, les institutions financières peuvent améliorer leurs résultats dans trois secteurs : le service aux clients, la limitation des risques et la réduction des opérations frauduleuses, ainsi que le respect des obligations légales et l'amélioration des processus en matière d'investigations électroniques (eDiscovery).

Améliorer le service client

Avec les solutions IBM de gestion évoluée des dossiers, le traitement d'un cas associe un ensemble de données et un historique, en y joignant les interactions détaillées issues de l'ensemble de l'institution bancaire. Tous les collaborateurs agréés ont accès à des informations mises à jour, complètes et précises - des conditions essentielles pour résoudre rapidement les dossiers, et ce, de manière optimale aussi bien pour le client que pour la banque.

En associant une vision à 360° du dossier et différents outils de collaboration, les collaborateurs des centres d'assistance client et de la relation client (CRM), parmi d'autres « knowledge workers » - ou ingénieurs de la connaissance - peuvent utiliser des informations analytiques et proactives d'intervention pour répondre rapidement à des demandes de renseignements. Ils disposent également d'une vision complète de l'historique de la relation, ce qui permet, en cas de question ou de réclamation, d'augmenter la probabilité de résoudre le problème de manière rapide et équitable. Ce haut niveau de perception permet d'améliorer les services, de fidéliser les clients et de renforcer leur sentiment de confiance.

Limiter les risques et réduire les opérations frauduleuses

Les solutions IBM de gestion évoluée des dossiers sont conçues pour mettre à la disposition des collaborateurs d'une entreprise les informations nécessaires pour évaluer la valeur d'un dossier ou les risques liés à un client. Grâce à la consolidation précise, complète et à jour des transactions client, les institutions financières peuvent analyser les différents engagements d'un client et détecter des indices (fraude sur les chèques, usurpations d'identité, irrégularités comptables). En outre, ces solutions permettent de consolider et d'analyser les cas de fraude, avec la possibilité de prédire des profils de risques pour des prospects, avant qu'ils ne deviennent effectivement clients.



Démontrer le respect des obligations réglementaires de conformité et améliorer la réactivité

Avec les solutions IBM de gestion évoluée des dossiers, les institutions financières disposent de nombreuses fonctionnalités (business intelligence, documentation vérifiable, gestion des règles, outils analytiques) qui leur permettent de démontrer la cohérence des opérations, de faciliter la conformité des processus, d'optimiser les performances et de gagner en efficacité. Elles peuvent ainsi s'adapter aux réglementations nouvelles et toujours plus strictes, en évitant les coûts des infractions à leurs obligations légales, mais aussi résoudre rapidement les problèmes, litiges et audits.

Ces solutions leur permettent de définir des profils clients à l'aide de règles métier, ce qui permet d'identifier automatiquement leurs besoins et d'y répondre à travers des propositions ciblées. Grâce à ces approches, les règles métier sont séparées des processus, ce qui permet de modifier ces règles facilement et de disposer de processus flexibles. Pour citer un exemple, une institution financière a ainsi réussi à actualiser ses conditions de crédit, ses critères d'acceptation de dossiers et certains avantages d'acceptation spécifiques sans faire intervenir l'informatique, ce qui lui confère davantage d'agilité en termes de réactivité aux besoins des clients et de capacités d'adaptation aux demandes du marché.

En outre, les solutions IBM de gestion évoluée des dossiers permettent de standardiser l'indexation et les métadonnées, d'où une efficacité accrue des outils de recherche et des processus eDiscovery, éventuellement nécessaires ultérieurement en cas de litige ou d'action en justice.

Rendre le succès effectif avec les solutions IBM de gestion évoluée des dossiers

Les institutions financières utilisent les logiciels IBM dans différents scénarios de gestion de dossiers pour améliorer le service client, gagner en productivité et démontrer leur conformité.

Constitution de dossiers de crédit-bail et de prêt

En utilisant les logiciels IBM pour intégrer ses processus métier, ses formulaires électroniques et ses systèmes, un organisme financier, spécialisé dans le crédit automobile, a réussi à automatiser l'ensemble de son processus de constitution de dossiers de prêt et de crédit-bail. Le nouveau système automatisé permet de gérer les demandes d'informations et de renseignements clients, issues de différentes sources (téléphone, télécopie, courrier postal, courrier électronique). Grâce à des indicateurs de performances, le système crée des rapports quotidiens concernant les correspondants client, ce qui permet d'identifier des actions d'accompagnement de ces correspondants et de mesurer les performances globales des processus. Il est ainsi possible de déterminer rapidement s'il est nécessaire d'améliorer une partie du processus. Par ailleurs, pour permettre des opérations d'audit et de contrôle de conformité, le système enregistre automatiquement l'état des processus les plus importants ainsi que les collaborateurs chargés des contrôles et des accords.

En améliorant l'efficacité et la précision de ses processus, l'entreprise a réalisé une économie de près de 202 000 \$ par an. Par ailleurs, grâce au dépôt automatisé de documents, la solution IBM contribue à démontrer la conformité de l'entreprise aux différentes règles d'archivage.

Constitution de dossiers de prêt

Pour moderniser le traitement de ses dossiers de prêt, basé sur des opérations manuelles et des documents papier, une banque américaine a mis en œuvre un système efficace et automatisé, fondé sur une solution IBM intégrée, en conjuguant les fonctionnalités de gestion de contenus d'entreprise, de processus métier et de règles métier. Les règles métier étant indépendantes des processus métier, l'équipe d'administration des dossiers de crédit peut modifier les conditions de crédit, les critères d'acceptation des dossiers et certains avantages d'acceptation spécifiques, sans faire intervenir l'informatique.

La banque peut ainsi répondre avec davantage de réactivité aux besoins des clients et mieux s'adapter aux demandes du marché. Résultat : un délai d'acceptation d'un dossier de crédit ramené d'une semaine auparavant, à moins d'une journée. La banque a par ailleurs réussi à gagner en productivité du personnel, permettant ainsi aux employés de se recentrer sur les relations clients et à l'entreprise d'économiser près de 1,5 million de dollars en cinq ans.

Pourquoi IBM ?

En s'appuyant sur des logiciels conçus pour bâtir une planète plus intelligente, les entreprises disposent de nouveaux moyens de mettre en lumière leur potentiel. Et pour cela, elles ont besoin de solutions élaborées à travers une expertise, créées pour s'adapter au changement et immédiatement opérationnelles. C'est ce que vous propose aujourd'hui IBM.

C'est en pensant aux nombreux secteurs d'activités qui souhaitent s'appuyer sur des approches plus intelligentes et intégrées pour le traitement du volume croissant des dossiers, toujours plus complexes, mais avec des ressources de plus en plus limitées, qu'IBM a conçu sa stratégie de gestion évoluée des dossiers. Basée sur des solutions performantes et des pratiques reconnues, la gestion évoluée des dossiers selon IBM contribue à unifier les informations, les processus et les individus, en produisant une vision à 360° de chaque dossier. Outre la gestion des contenus et des processus, l'approche d'IBM conjugue différents outils (analyse, règles métier, logiciels de collaboration et de réseaux sociaux) pour assurer une résolution plus performante et optimisée des dossiers.

Pour de plus amples informations

Pour en savoir plus sur les solutions IBM de gestion évoluée des dossiers, contactez votre représentant ou votre partenaire commercial IBM, ou visitez le site accessible à l'adresse suivante :

ibm.com/software/data/advanced-case-management

Participez aux discussions en ligne à l'adresse suivante :

ibm.com/blogs/acm



Compagnie IBM France

17 avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex
France

La page d'accueil d'IBM est accessible à l'adresse : ibm.com/fr

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. L'association d'un symbole de marque déposée (® ou ™) avec des termes protégés par IBM, lors de leur première apparition dans le document, indique qu'il s'agit, au moment de la publication de ces informations, de marques déposées ou de droit coutumier aux États-Unis. Ces marques peuvent également être des marques déposées ou de droit coutumier dans d'autres pays.

Une liste actualisée des marques déposées IBM est accessible sur le web sous la mention « Copyright and trademark information » à l'adresse ibm.com/legal/copytrade.shtml

Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent être les marques de services de tiers.

Ces informations concernent les produits et les services commercialisés par IBM France et n'impliquent aucunement l'intention d'IBM de les commercialiser dans d'autres pays.

Les références aux produits, programmes et services IBM n'impliquent pas que seuls ces produits, programmes et services peuvent être utilisés. Tout produit, programme ou service équivalent peut être utilisé.

Cette publication est fournie à titre d'information uniquement. Ces informations peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Pour en savoir plus sur les dernières informations produits et services IBM, contactez votre représentant commercial ou votre revendeur IBM.

IBM ne donne aucun avis juridique, comptable ou d'audit financier et ne garantit pas que ses produits ou services soient conformes aux lois applicables. Les clients sont responsables de la conformité à la législation en vigueur applicable en matière de sécurité.

Les photographies présentées sur ce document peuvent représenter des maquettes.

© Copyright IBM Corporation 2010
Tous droits réservés.



Veuillez recycler