



## L'intégration au service de la satisfaction clients

### Relever les défis intra- et interbancaires des échanges électroniques, de la compensation et des règlements

#### Résumé

Partout dans le monde, la pression est forte pour que les banques adaptent leurs systèmes de paiement. La concurrence des institutions non-bancaires (ex : PayPal) a imposé certaines limites aux infrastructures bancaires et à leur capacité à s'adapter à de nouvelles conditions de marché. De nombreuses banques reconsidèrent actuellement leurs systèmes de paiement et proposent des projets de restructuration qui les rendraient plus efficaces. Mais face à la complexité de leurs infrastructures, la plupart des banques hésitent encore à les remplacer, confortées en outre par l'idée que leurs systèmes stratégiques ont parfaitement fonctionné pendant de nombreuses années. Les banques cherchent des moyens d'améliorer leur efficacité et de réduire les coûts d'exploitation et les risques sans avoir à remplacer l'infrastructure existante. Tout ceci rend nécessaire l'intégration des systèmes de paiement dans de nouveaux projets conçus pour optimiser l'efficacité, l'adaptabilité et la souplesse des connexions entre les systèmes. L'approche la plus courante consiste à mettre en œuvre une plateforme d'échanges de paiement basée sur une solution d'intégration.

- 8 des 10 plus grands établissements bancaires au monde sont des clients de Sterling Commerce.
- Plus de 90 % des acteurs de la banque/finance classés au FORTUNE® 100 utilisent les solutions Sterling Commerce.

« La solution Sterling Commerce nous a permis d'acquérir un avantage concurrentiel porteur de croissance. Elle abolit les barrières qui faisaient obstacle à la collaboration et accroît la visibilité grâce à la traduction de toutes les communications en une multitude de standards et de formats. »

Directeur de la gestion de trésorerie,  
BNP Paribas Dublin

#### La solution Sterling Commerce

Sterling Commerce propose une solution d'intégration permettant aux banques et sociétés financières de déployer une plate-forme d'échanges de paiement, de façon à réduire la complexité liée aux systèmes et aux méthodes de communication disparates utilisés par la plupart des banques.

La solution de Sterling Commerce vous permet de bénéficier d'une visibilité sur des centaines d'échanges et d'accéder à toutes les fonctionnalités de contrôle, de sécurité et de traduction nécessaires pour réaliser tout type de transaction financière. Avec une meilleure visibilité et un plus grand contrôle sur vos opérations, vous gagnez en efficacité. Libéré des contraintes liés à la gestion des échanges et au support de nombreux standards, vous êtes en mesure de donner une impulsion nouvelle au développement de votre activité, tout en réduisant vos coûts d'exploitation et en améliorant la productivité et la communication au sein du réseau.

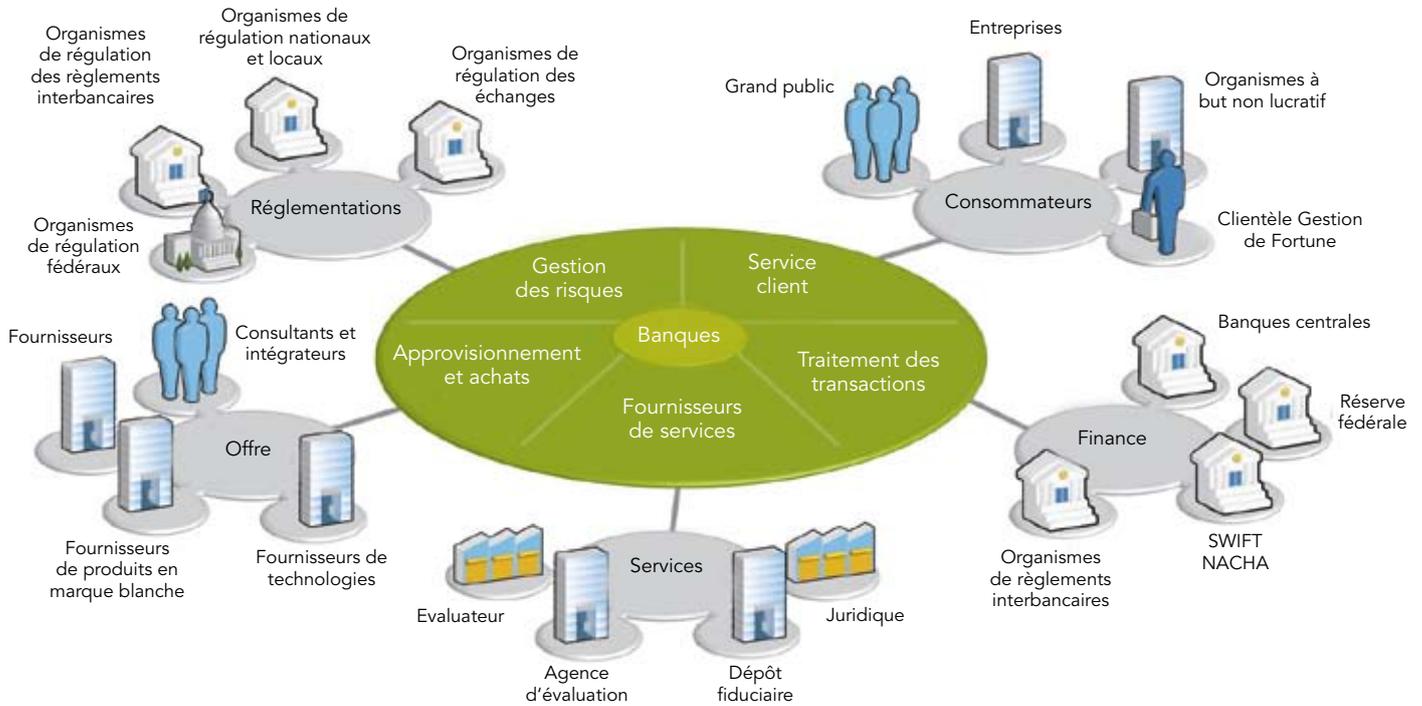
#### Fonctionnalités de la solution

La solution offre les fonctionnalités de transmission et d'intégration de données suivantes :

- transferts de fichiers administrés ;
- bibliothèques de messagerie de données ;
- gestion des processus financiers entre les banques et les entreprises ;
- connectivité physique au réseau, avec fonctionnalités de services hébergés et interconnexions avec les autres réseaux propriétaires ;
- analyse et validation des données ;
- traduction entre les différents formats et standards ;
- acheminement des données.

Ces fonctionnalités prennent en charge le traitement STP des données bancaires d'entreprise en ligne. Elles permettent ainsi d'accéder à un certain nombre de services, notamment :

- traitement des paiements ;
- rapprochement de comptes ;
- gestion de trésorerie et prévision des flux de trésorerie ;



## Ecosystème collaboratif

La grande diversité de technologies prises en charge par les écosystèmes collaboratifs bancaires ne se limite pas à l'échange de multiples données avec de nombreuses entreprises clientes. Les communications et les transactions transitent du système back-office de la banque vers la communauté interbancaire internationale.

- opérations de change ;
- services à l'export ;
- financement des échanges ;
- assurance commerciale.

### Les quatre étapes du processus de paiement

Tout type de paiement comprend quatre étapes (éventuellement assorti d'une étape supplémentaire).

**1. Demande de paiement.** Chaque transaction débute par une demande de transfert de fonds reçue et traitée par la banque émettrice.

**2. Transmission des instructions de paiement au réseau.** Une fois la demande reçue, vérifiée et validée, les instructions formulées par la banque émettrice sont envoyées au réseau de paiement approprié, dans le format correspondant. Le réseau applique ses propres processus de validation et de vérification ainsi que ses propres règlements commerciaux, avant de transmettre la demande à la banque destinataire.

**3. La banque destinataire traite le paiement.** Elle valide et vérifie également que le transfert de fonds s'est effectué correctement et que le compte est suffisamment provisionné. La banque destinataire approuve ou rejette alors la transaction via le réseau de paiement.

**4. Règlement.** Le réseau de paiement procède au règlement de la transaction une fois cette dernière approuvée. Le règlement est effectué par déduction des montants approuvés ; c'est ce que l'on appelle le « règlement net ». Comme toutes les banques appartenant au réseau détiennent des comptes sur le réseau de la banque centrale, le réseau comptabilise la totalité des débits et crédits effectués sur le compte de chaque banque et débite ou crédite le montant net. Autre possibilité : la transaction approuvée est isolée de toutes les autres transactions des banques émettrice et destinataire. Ce mode de traitement, appelé « règlement brut », peut être exécuté en temps réel ou à intervalles réguliers tout au long de la journée.

## Avantages de la solution Sterling Commerce

| Problème   | Fonction   | Avantage   |
|--|--|--|
| Le remplacement pur et simple de processus cloisonnés exécutés sur les systèmes existants est une opération à risque.  | Ajouter une couche d'intégration à l'infrastructure existante est une méthode efficace pour moderniser les technologies de façon à traiter toutes les données échangées.                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les opérations gagnent ainsi en souplesse et s'adaptent parfaitement à l'évolution des conditions du marché.</li> <li>• Le recours à des technologies modernes facilite les transactions avec les banques. Dans le même temps, les technologies optimisent l'efficacité de l'organisation et aident les banques à mieux s'imposer face à la concurrence tout en minimisant les coûts inutiles, tels que les pénalités applicables en cas de non-respect des délais de transaction.</li> </ul>   |
| La gestion des incidents pèse lourdement sur les ressources et le budget.  | En déployant une solution d'intégration au sein des opérations existantes d'une banque, on étend son niveau d'automatisation.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le développement de l'automatisation améliore l'efficacité globale de la banque.</li> <li>• En évitant de payer des pénalités et des amendes, les banques sont également en mesure de réduire leurs coûts d'exploitation. Le niveau d'intervention manuelle est réduit.</li> </ul>  |
| Amélioration du niveau et de la qualité des interactions entre les différentes unités opérationnelles d'une banque à l'aide de l'infrastructure existante.   | L'introduction d'une solution d'intégration robuste sur l'infrastructure existante garantit une visibilité complète sur l'ensemble des opérations d'une société financière.                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une visibilité complète sur l'ensemble des données échangées offre un environnement plus transparent et réduit les risques opérationnels et les problèmes de non-conformité.</li> <li>• L'optimisation de l'efficacité opérationnelle et du contrôle permet de réduire les coûts d'exploitation.</li> <li>• L'amélioration de la précision et de la rapidité de transfert des informations utilisées dans le reporting permet aux dirigeants de prendre des décisions en connaissance de cause et de se prémunir contre les risques coûteux et inutiles menaçant l'entreprise.</li> </ul> |
| Toute faille au niveau de la gestion des données est préjudiciable à l'image de marque et à la confiance du client. Les défauts de conformité entraînent des retards coûteux et peuvent parfois se solder par des pénalités financières. | Systèmes d'autorisation des transmissions, livraison des données garantie, cryptage des données, périmètre de sécurité et visibilité sur l'état de tous les processus de transfert de données. | Sécurité et contrôle avancés sur l'ensemble des données échangées en interne et entre les sociétés financières.  |

**5. Traitement des incidents.** Cette étape n'intervient que lorsqu'une transaction est rejetée par la banque destinataire en raison de problèmes de validation ou de vérification. Les banques sont contraintes de régler leurs transactions dans des délais extrêmement serrés, aussi ces incidents doivent-ils être corrigés le plus rapidement possible. Pour la plupart des banques, la résolution des problèmes est un processus manuel extrêmement coûteux.

Avec des fonctionnalités d'intégration souples, vous pouvez améliorer les cinq étapes du processus de paiement. Vous pouvez optimiser l'efficacité en interne,

consolider vos systèmes de paiement et améliorer la qualité de service en informant vos clients de l'état de leurs paiements.

Une meilleure intégration, fondée sur un mécanisme avancé d'autorisation, de validation, de traduction et d'acheminement des données, vous permet de réduire les coûts d'exploitation tout en atténuant les risques liés aux règlements interbancaires, aussi bien à l'intérieur d'une banque qu'avec des fournisseurs tiers (chambres de compensation nationales, par exemple).

Une intégration sécurisée, robuste et performante garantit l'intégrité et la fiabilité des données que vous échangez, ce qui vous permet de réagir plus rapidement aux problèmes pouvant entraîner des coûts superflus (par exemple, les frais de pénalités appliqués en cas de non-respect des délais de soumission d'une transaction ou en cas d'activités frauduleuses détectées tardivement).

Bon nombre de sociétés financières ont choisi de déployer une plate-forme d'échanges de paiement basée sur l'emploi de solutions d'intégration, telles que IBM® Sterling Business Integration Suite de Sterling Commerce, éditeur réputé pour ses solutions dédiées aux banques.

## Pourquoi Sterling Commerce ?

- Plus de 30 années d'expérience dans les mouvements de données stratégiques au service du secteur financier
- Intégration de fichiers ou messages « any to any »
- Prise en charge de plusieurs protocoles et modes de transport
- Services d'échange – portée internationale, connexion unique
- Services de développement de communautés
- Intégration de partenaires
- Visibilité de bout en bout et génération de rapports complets
- Fiabilité de service et reprise sur sinistre
- Plate-forme SOA pour l'intégration des applications et des processus

Découvrez comment tirer parti d'une plate-forme de paiement et d'une passerelle de communication unifiées pour satisfaire au mieux votre clientèle.

### A propos de Sterling Commerce

Sterling Commerce, an IBM® Company, aide les entreprises à travers le monde à améliorer leur agilité au sein de réseaux collaboratifs extrêmement dynamiques : elle propose des solutions innovantes pour vendre et exécuter les commandes, et pour assurer une intégration fluide et sécurisée entre clients, fournisseurs et partenaires.

Plus d'information : [www.sterlingcommerce.com/fr](http://www.sterlingcommerce.com/fr).

**Sterling Commerce**  
An IBM Company

Pour connaître la liste des bureaux Sterling Commerce dans le monde, visitez le site [www.sterlingcommerce.com](http://www.sterlingcommerce.com)

©2009 – 2010, Sterling Commerce, Inc.  
Tous droits réservés. Sterling Commerce et le logo Sterling Commerce sont des marques commerciales de Sterling Commerce, Inc. ou de ses sociétés affiliées. Tous les produits cités sont des marques commerciales, de service ou des marques déposées de leurs détenteurs respectifs. Imprimé en Europe

SC0698F 01/11