

Étude de cas UniCredit

COMARCH

Étude de cas UniCredit Comarch Personal Finance Management – Vision client 360°

Objectif du projet

Pour UniCredit l'objectif principal, de part la mise en place de la solution de gestion des finances personnelles Comarch Personal Finance Management, était de changer la perception qu'ont les clients du service de la banque en ligne, en démontrant sa grande facilité d'utilisation et l'utilité qu'elle peut leur apporter. En parallèle, UniCredit cherchait à augmenter les ventes de produits non bancaires, développer les ventes croisées, ainsi qu'élargir le champs de possibilités de présentation de son offre en ligne.

UniCredit recherchait non seulement une solution innovante à la pointe de la technologie et intuitive, mais par-dessus tout, qui inciterait les clients à utiliser davantage les Services bancaires en ligne de par leur attractivité.

D. Grela, Directeur de projet, Comarch

UniCredit souhaitait pouvoir adapter efficacement la solution à ses besoins, ce qui nécessitait un fournisseur d'une grande flexibilité ainsi qu'une grande expérience d'intégration de systèmes avec de multiples et diverses sources de données.

T. Adamczyk, Business Solution Manager, Comarch

SOCIÉTÉ:
UniCredit (Italie)

SECTEUR:
Banque de détail

OBJECTIF DU PROJET:
La mise en œuvre d'un outil moderne et innovant afin d'augmenter l'utilisation de la banque en ligne.

SOLUTION MISE EN ŒUVRE:
Comarch Personal Finance Management

FOURNISSEUR de la SOLUTION:
Comarch

DÉBUT DE MISE EN ŒUVRE:
janvier 2013

FIN DU DÉPLOIEMENT:
décembre 2014



Tests de moteur de catégorisation – Le coeur du projet

Avant le démarrage du projet, UniCredit a dans un premier temps procédé à des tests de la solution afin d'évaluer la qualité ainsi que la rapidité d'exécution de son moteur de catégorisation des dépenses. Comme son nom l'indique, le rôle du moteur de catégorisation est de définir et attribuer automatiquement des catégories pour les transactions effectuées par les clients, par exemple « transport », « nourriture », « santé », « médias » etc. Durant les tests, des transactions effectuées par plus de 2 millions de clients ont été classées avec succès. Par ailleurs, ces tests se sont également avérés concluant dans des contextes linguistiques différents, ce qui était important dans une optique de déploiement sur l'ensemble du groupe UniCredit en Europe. Enfin, le pourcentage d'attributions correctement réalisées dépassait les résultats des systèmes concurrents, contribuant ainsi à la prise de décision finale de la banque UniCredit quant au déploiement de l'outil de gestion des finances personnelles proposé par Comarch – Comarch Personal Finance Management.

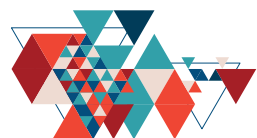
A la rencontre des besoins clients


Suite à la signature du contrat entre Comarch et Unicredit une étude de marché a été réalisée auprès des clients potentiels et existants de la banque dans le but d'identifier de manière précise leurs besoins et habitudes en termes de gestion financière. Les résultats obtenus ont permis d'élaborer le planning d'implémentation.

La première phase du projet a été achevée en Août 2013 et consista en la mise en place du cœur du système – le moteur de catégorisation, dans lequel ont été importées plus de 1,2 milliard de transactions. Les données transactionnelles ainsi traitées et catégorisées par le moteur de la solution peuvent être présentées de différentes manières, par exemple sous la forme d'un diagramme circulaire, en arbre, ou encore sous forme de diagrammes comparatifs. Ainsi, le client visualise et contrôle immédiatement sa situation financière, dès la connexion sur son espace privé, grâce à une présentation visuelle simplifiée mais complète de l'ensemble des données. Par ailleurs, la solution Comarch Personal Finance Management se caractérise par une grande fluidité et réactivité grâce à la technologie « Angular JS » utilisée lors de sa conception.

La deuxième phase du projet fut finalisée en Avril 2014 et s'est caractérisée par l'enrichissement des fonctionnalités offertes par la solution, à l'image de la définition de limites, de balises (tags) et l'apparition des notifications. La fonctionnalité de limites offre aux clients un maximum de flexibilité et de précision dans le suivi des dépenses, grâce à la possibilité de fixer des limites sur les catégories de leur choix – une catégorie pouvant être incluse simultanément dans plusieurs limites. La solution génère également de manière automatique des notifications spécifiques lorsque le client se rapproche de seuils prédéfinis. Enfin, l'apparition de balises permet aux clients de regrouper leurs dépenses financières sous forme d'enveloppe, par exemple « vacances », où pourront apparaître les dépenses pour des billets d'avion, les réservations d'hôtels, location de voiture etc. Les opérations marquées avec une balise peuvent être consultées à tout moment afin de vérifier quelle somme d'argent au total a été dépensée sur un poste spécifique.

La phase suivante du projet s'est achevée en septembre 2014, après l'ajout de la fonctionnalité de catégorisation manuelle, et l'intégration du calendrier. La catégorisation manuelle est principalement destinée aux clients démarrant leur expérience en tant qu'utilisateur de l'outil de gestion des finances personnelles de Comarch. Elle leur permet notamment





d'attribuer par eux-mêmes les transactions à la catégorie de leur choix. Il est à noter que le moteur de catégorisation « apprend » le comportement et les préférences du client. Ainsi la précision de l'affectation automatique des transactions aux catégories appropriées évolue avec le temps et s'améliore constamment avec en parallèle des transactions effectuées par le client. Le calendrier, quant à lui, fait office de planificateur personnel, permettant au client d'entrer des dates importantes, et d'utiliser des notifications afin de contrôler les dépenses actuelles et futures d'une manière efficace et moderne.

Les prochaines étapes de la mise en œuvre prévoient le déploiement de nouvelles fonctionnalités - personnalisation des catégories, transactions en temps réel, et objectifs d'épargne. La personnalisation des catégories prouve la volonté d'UniCredit de donner davantage de liberté à ses clients, leur permettant cette-fois-ci de créer et de gérer des sous-catégories d'opérations. Les transactions en temps réel se traduiront par l'apparition d'une liste d'opérations autorisées par le client, mais qui n'auront pas encore été enregistrées par la banque. Les objectifs d'épargne quant à eux permettront au client de définir des enveloppes projets/produits/services (ex : vacances, mariage, automobile etc...) pour lesquelles il souhaite économiser de l'argent, en spécifiant la méthode et le rythme d'épargne tout en suivant son évolution.

Les prochaines phases verront l'introduction d'une nouvelle fonctionnalité qui permettra d'intégrer les données de l'outil de gestion des finances personnelles avec des applications de gestion de contenu, CRM, fournissant ainsi à UniCredit une vue à 360 degrés du client et ce dans toutes les applications back-end concernées.

T. Adamczyk, Business Solution Manager, Comarch

Avantages

Grâce à la solution Comarch PFM, UniCredit peut explorer et analyser les comportements « financiers » de ses clients, leur proposant en retour offres de produits et de services exactement adaptées à leurs attentes, augmentant ainsi son chiffre d'affaires, la satisfaction client, ainsi que leur fidélité.

Au travers du déploiement de la solution Comarch PFM, l'objectif était d'exploiter au maximum le potentiel offert par notre système, dans tous les domaines, aussi bien en matière de présentation d'offres contextuelles, de conseils de gestion des finances, mais également en terme de budgétisation, de prévision des flux de trésorerie, d'analyse « what if », de portefeuille virtuel et de définition des objectifs.

Le projet de mise en œuvre chez UniCredit peut certainement être considéré comme un succès - Comarch Personal Finance Management répond aux attentes de la banque comme le prouve ses recommandations ainsi que les clients satisfaits, et le fait que de plus en plus de banques du groupe UniCredit sont intéressés par son introduction.

D.Grela, Directeur de projet, Comarch

Chez UniCredit, nous sommes très satisfaits des résultats, surpassant nos attentes. Plus d'un client sur quatre a accès à l'application Comarch Personal Finance Management, dont un sur trois la visite régulièrement. D'un point de vue qualitatif les clients ont réagi de manière très positive. Selon le retour reçu le service a été apprécié comme «simple à utiliser», «accrocheur» et «intuitif».

Heiko de Simone, Global Online & Mobile Banking, UniCredit

Comarch Personal Finance Management

Comarch Personal Finance Management est une solution de gestion des finances personnelles destinée aux banques en ligne et banque de détails proposant leurs offres en ligne. L'application permet aux clients de la banque de visualiser d'une manière simplifiée leurs soldes et transactions classées automatiquement, ainsi que d'analyser leur situation financière. Ce n'est pas seulement un canal de vente innovant et efficace, c'est aussi une source d'informations précieuses pour la banque, renseignant notamment sur les projets des clients et les produits qu'ils peuvent posséder dans d'autres établissements financiers. Comarch Personal Finance Management est une solution offrant un ensemble complet de fonctionnalités, pouvant toutefois être personnalisée en fonction des attentes de chacun, et aisément intégrée aux systèmes bancaires existants.

UniCredit

UniCredit est une banque commerciale européenne de premier plan avec des racines solides dans 17 pays. Notre réseau mondial global représente environ 50 marchés avec près de 7 750 agences et plus de 130 000 employés (au 30 juin 2014). Le Groupe est présent en Autriche, Azerbaïdjan, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, République tchèque, Allemagne, Hongrie, Italie, Pologne, Roumanie, Russie, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Turquie et Ukraine (au 30 Juin 2014). En CEE, UniCredit dispose du plus grand et du plus diversifié réseau bancaire international avec environ 2 500 succursales.

Comarch

Comarch Créé en 1993, Comarch figure parmi les principaux éditeurs de logiciels en Europe, employant plus de 4 000 employés répartis dans 22 filiales dans le monde. Comarch met l'accent sur l'innovation – plus de 1 100 ingénieurs informatiques sont directement impliqués dans la R & D sur plusieurs sites en Europe. Le département Banque & Finance de Comarch est spécialisé dans la conception, la mise en œuvre et l'intégration de solutions IT destinées aux établissements bancaires, mais également aux sociétés d'assurances, sociétés de gestion d'actifs, de fonds de pension et d'investissement, maisons de courtage, et aux institutions financières en général. Pour plus d'informations rendez-vous à l'adresse suite www.comarch.fr/finance.



www.comarch.fr
finance.comarch.fr
finance@comarch.fr



France
Comarch SAS
17 rue Paul Langevin
ZI du Hellu
59260 Lezennes
Tél: +33 3 62 53 49 00

Belgique
Toison D'Or 67
1050 Bruxelles
Tel : +32 2 535 55 00

Luxembourg
Route d'Arlon 23
L-8008 Strassen
Tél: +352 271 168 18,
+352 271 168 19

Pologne
Al. Jana Pawła II 39a
31-864 Cracovie
Tél: +48 12 64 61 000
Fax: +48 12 64 61 100

Suisse
Mühlemattstrasse 8
6004 Luzern
Tél: +41 41 419 99 10

Grande Bretagne
19 Eastbourne Terrace
Paddington
W2 6LG Londres
Tél: +44 20 3626 0145
Fax: +44 20 3626 0203

Toutes les informations contenues dans ce document pourront faire l'objet de modifications sans préavis. L'utilisateur est tenu d'observer la réglementation relative aux droits d'auteur. Aucune partie de ce document ne peut être reproduite, stockée ou introduite dans un système de restitution, ou transmise à quelque fin ou par quelque moyen que ce soit.
Le présent document est la propriété de la société Comarch SAS, au capital de 2 800 000€, inscrite au Greffe du Tribunal de Commerce de Lille, sous le numéro 500 252 606 R.C.S, dont le siège social est situé : 17 rue Paul Langevin - ZI du Hellu - 59260 Lezennes

