

ING Bank fait partie du groupe ING, un des leaders sur le marché bancaire international. L'activité du groupe s'organise autour de trois grands secteurs : assurances, banque et gestion d'actifs. La banque opère partout dans le pays au travers de ses centaines d'agences, son siège social se trouvant à Katowice.



L'objectif principal d'ING Bank, en accord avec la stratégie du groupe, est de développer et de renforcer sa position sur le marché Polonais en fournissant des services financiers intégrés, tout en gardant l'image d'une banque prônant la satisfaction client.

Situation

ING Bank opère partout en Pologne grâce à son réseau de **plusieurs centaines d'agences**. Avant l'implémentation du système, les unités étaient sous la responsabilité des Centres d'opération régionaux, où les documents procéduraux liés aux demandes des clients étaient traités. Afin de garantir aux clients l'exécution des services bancaires dans les meilleurs délais, les coursiers devaient parcourir des milliers de kilomètres par jour. La banque en est donc arrivée à la conclusion que la **circulation des documents papier liée au service à la clientèle traditionnelle** était trop lente, prenait trop de temps et produisait trop d'erreurs, bref – **elle coûtait trop chère**.

Il a été nécessaire de se concentrer en premier sur la mise en œuvre **de versions numérisées des documents**, pouvant être instantanément livrées partout où cela était nécessaire, grâce à l'infrastructure du système informatique.

Les analyses économiques ont démontré que le traitement centralisé des documents minimiserait les coûts tout en améliorant l'efficacité des services rendus. Les postes devenus vacants suite à l'élimination des structures dispersées ont été partiellement utilisés lors de l'établissement de la centrale de traitement des documents à Katowice. A la fin du projet, l'implémentation du système a **réduit considérablement la charge de travail** liée au service à la clientèle.

Un autre défi était de créer une interface de numérisation. Contrairement aux tendances communes, il a été décidé que tous les documents seraient numérisés localement, car la centralisation du processus limiterait sensiblement les avantages de l'implémentation.

L'archivage centralisé apporte de nombreux avantages tels que la cohésion, la sûreté et une meilleure gestion des documents, alors que la numérisation locale permet de vite accéder aux images et de réduire le temps de traitement des processus de service à la clientèle.

Solutions mises en place

La réponse à ces problématiques a été Imaging Workflow Archiving (IWA), conçu par les spécialistes de Comarch sur la base de la plateforme FileNet P8. Cette solution est un exemple d'implémentation d'une plateforme de BPM/DMS. La plateforme est composée de deux éléments principaux :

- L'archivage
- Le workflow

Le dépôt central des documents **«Archive»** permet de classer, rechercher, stocker et gérer les autorisations des documents électroniques. Grâce au logiciel dédié de Comarch, l'intégration complète avec la station de numérisation permet de transférer le contenu depuis les divisions de la banque directement au dépôt.

Un autre élément essentiel du système IWA est le Workflow. En tirant profit des nouvelles technologies, il permet à la banque de changer et reconcevoir les processus d'affaires. L'utilisation du **Workflow** permet de gagner en productivité et de mieux contrôler les processus.

Facteurs réduisant la charge de travail

- Bonne association des documents numériques aux processus métier correspondants, mis en œuvre dans le workflow.
- Intégration avec les applications existantes dédiées au traitement des activités régulières utilisées par la banque à ce jour

Facteurs d'amélioration des processus de surveillance

- Outils de suivi de la chronologie des opérations
- Rapports d'opérations
- Analyses des données regroupées périodiquement sous la technologie OLAP

Développement de la solution

La solution est en développement constant et de nouveaux secteurs d'activité s'y sont ajoutés, ce qui est rendu possible grâce aux opportunités offertes par la plateforme. En 2009, le projet d'extension du système IWA à la gestion des archives papier XFiles a été mis en place.

Selon les fonctionnalités de la plateforme FileNet P8:

- Les structures de stockage (ex. de grandes boîtes, de petites boîtes, des fichiers), les lieux de stockage, les structures des documents stockés (métadonnées uniquement) ont été créés, permettant l'enregistrement des ressources de façon plus efficace (avec la possibilité de numériser les documents sur demande)
- Un module de support à la gestion des processus d'emprunt des documents, couplé à la logistique des documents a été construit (optimisation des coûts d'accès aux documents, par ex. grâce au réarrangement des documents).
- Une fonctionnalité de communication avec un prestataire externe de services d'archivage des documents papier a été implémentée.

Résultats opérationnels suite à la mise en place de la solution :

- ▶ Les coûts d'exploitation ont diminué de 30%, suite à la diminution du temps consacré aux processus en back-office.
- ▶ La qualité de travail a augmenté significativement grâce à l'accès en ligne aux documents (contexte des processus, modèles de recherche).
- ▶ Un nombre d'erreurs fortement réduit.
- ▶ Des reporting efficaces.
- ▶ Des frais de transport du papier réduits (une fois par semaine contre deux fois par jour).
- ▶ Le temps de traitement des demandes a été réduit à 1 h (temps moyen d'exécution d'une demande client).

Avantages commerciaux et opérationnels

L'implémentation du système IWA chez ING a **rationalisé le service client et les processus comptables**. La distribution des documents entre les divisions de la banque était un problème significatif. À présent, chaque utilisateur est capable d'**accéder immédiatement à tous les documents** relatifs à un cas donné. Grâce à l'IWA, ING peut délivrer ses services à un plus grand nombre de clients dans une période plus courte.

Les tâches sont effectuées en suivant la **cartographie des processus** conçus en amont. À tout moment, le statut ainsi que son état d'avancement, peuvent être vérifiés. Il est très important, non seulement pour les clients de recevoir des informations plus rapidement, mais aussi pour les managers d'être capables de détecter les manques dans la réalisation des tâches et de réagir de manière appropriée.

Éléments mis en place lors de la première phase du projet IWA

- Accord de remboursement de crédit/trop perçu
- Accord général de service, dépôt
- Mémoire
- Service des commandes externes
- Importation de lettres de crédit
- Lancement de l'activité de factoring
- Accord de correction de compte
- Lancement de crédits
- Données KKI, KSB
- Contrat, annexe, clôture de compte
- Instruction en cas de décès
- Commande régulière, virement automatique
- Intégration de systèmes (MIG, BIK)



Comarch SAS

17 rue Paul Langevin
ZI du Hellu
France

tel.: (+33) 3 62 53 49 00

fax: (+33) 9 55 24 46 94

e-mail: edifrance@comarch.fr

www.ged.comarch.fr

www.comarch.fr

www.comarch.com

www.comarch.pl

www.comarch.de

www.comarch.ru

Copyright © Comarch 2012. Tous droits réservés.

Aucune partie de ce document ne peut être reproduite sans une autorisation expresse de Comarch.

Les marques et services de Comarch sont l'exclusive propriété de Comarch et ne peuvent être utilisés sans autorisation.

Comarch SAS - au capital de 1 800 000 € - RCS LILLE B 500 252 606 - LES SPECIFICATIONS PEUVENT ETRE MODIFIEES SANS PREAVIS.