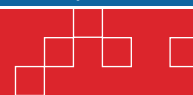




Banque AGF

Banque AGF opte pour le service Courrier on Demand* et réduit considérablement le coût de traitement de ses courriers recommandés avec Esker DeliveryWare



Avec la solution Esker DeliveryWare, Banque AGF, aujourd'hui l'une des premières banques en ligne, dote son CRM de nouveaux canaux de communication. Elle maximise ainsi la qualité de service apportée à sa clientèle et améliore sa productivité.

Secteur : Banque

Profil de l'entreprise : Banque en ligne

Enjeux :

Automatiser la diffusion des envois de courriers en recommandé sans remettre en cause l'intégrité des applications existantes.

Solution :

Déployer la solution Esker DeliveryWare et le service Courrier on Demand* pour répondre aux critères de flexibilité, sécurité et pérennité exigés par Banque AGF

Avantages et bénéfices :

- Economies sur les coûts de diffusion des courriers de gestion.
- Gains de temps et de productivité.
- Qualité du service client en hausse.
- Pas de développement spécifique.
- Nouveaux médias de communication (e-mail, fax, SMS, Courrier on Demand).

Architecture :

- Plateformes : Unix et Windows NT
- Composition : Streamserve
- Reporting : Brio Enterprise
- CRM : SBS/ Focus 2 One
- Diffusion : Esker DeliveryWare 3.5

Enjeux

Au début de l'année 2002, Banque AGF dresse un état des lieux sur les méthodes de traitement de ses documents de gestion. Cette réflexion va mettre en évidence le paradoxe existant entre l'énorme capacité de production et de traitement de ses logiciels (relevés de compte, états...) et la faible efficacité du traitement manuel des documents produits (impression, mise sous pli et affranchissement).

Cette volonté de supprimer des tâches à faible valeur ajoutée et particulièrement consommatrices de ressources deviendra, dès lors, l'une des priorités de la direction informatique et des services généraux de Banque AGF.

"La communication écrite est capitale dans notre métier, depuis l'origine de la banque et pour des questions de rentabilité, nous avons toujours souhaité faire appel à des prestataires d'édition pour la production et la distribution de nos documents. Cependant, dès que cette communication devait prendre la forme d'un courrier recommandé, nous étions dans l'impossibilité de sous-traiter la tâche et donc réduits à traiter manuellement plusieurs centaines de courriers recommandés par jour. Nous ne souhaitons en aucun cas mettre en place notre propre service courrier destiné à traiter des milliers de courriers chaque jour. Toujours animés par souci d'optimisation de nos processus, nous avons donc recherché des solutions alternatives qui pourraient répondre à nos attentes d'automatisation et d'externalisation", explique Pascal Vercruysse, Chargé des systèmes clients de Banque AGF.

Les alternatives

Rapidement, deux solutions alternatives se dessinent. La première est l'acquisition d'une machine dédiée au traitement automatique des recommandés sur site. Cette solution, dimensionnée pour un volume précis nécessite : un serveur spécifique, un logiciel propriétaire et une seconde machine de secours. Cette machine doit se trouver sur le site de la banque et nécessite un développement spécifique pour communiquer avec le CRM en place.

La deuxième solution est le serveur de document Esker DeliveryWare, qui dispose d'une connexion native à la plupart des grandes applications du marché et offre toute une palette de médias de diffusion (courrier simple ou recommandé, fax, e-mail, SMS...).

La solution

Comparativement, les deux solutions remplissaient leur fonction première d'automatisation des envois de courriers recommandés. Cependant la première solution nécessitait l'acquisition d'un matériel coûteux, dimensionné pour un instant "t", un développement spécifique était nécessaire et une personne devait être formée à son fonctionnement. La solution

Chez Banque AGF, la communication avec nos clients reste au centre de nos préoccupations. Nous devons donc assurer une qualité de service irréprochable tout en maintenant une croissance commerciale soutenue. La solution Esker DeliveryWare a répondu à notre problématique d'envoi en nombre de courriers recommandés en intégrant nativement le média Courrier on Demand à notre application. Utilisé conjointement avec notre CRM, le couple répond pleinement à nos exigences de rentabilité.

Pascal Vercruysse ■ Chargé des systèmes clients ■ Banque AGF

Esker DeliveryWare, à l'opposé, offrait une grande facilité d'intégration et de maintenance pour un coût bien inférieur à la première approche.

"Le choix fût assez simple, nous souhaitions une solution sécurisée qui nous permette de traiter sans intervention manuelle l'ensemble de nos courriers recommandés. Esker DeliveryWare répondait parfaitement à nos attentes : sans nécessité de développement spécifique, la solution permet d'envoyer un courrier en provenance de notre logiciel de composition, au centre de traitement du courrier d'Esker. Ce courrier est ensuite imprimé, mis sous pli, puis la liasse LIRE est complétée et le courrier est remis dans le réseau postal. Tout cela sans la moindre intervention de notre part" déclare Pascal Vercruysse.

Après une phase d'essai de quelques jours, Banque AGF a progressivement transféré ses flux de documents sur la plateforme Esker DeliveryWare pour arriver en 2004 à un volume mensuel de plus de 12000 courriers (traditionnels et recommandés).

Au-delà de l'automatisation pure et simple des envois courriers par la solution d'Esker, c'est l'ensemble de la chaîne de valeur qui est aujourd'hui bénéficiaire. Parfaitement intégré au CRM de Banque AGF, chaque requête d'un chargé de clientèle (demande de réédition d'un relevé de compte, ordre de paiement) est dynamiquement liée au serveur Esker DeliveryWare. Ainsi, assisté d'un développement spécifique,

le chargé de clientèle peut rechercher les documents d'un précédent envoi dans la solution d'archivage, le lier à un courrier d'accompagnement et l'envoyer sur la plateforme Esker DeliveryWare pour être matérialisé.

Bénéfices

- **Gains de temps et de productivité importants** sur le traitement des courriers recommandés.
- **Réduction importante des coûts** liés à la production de documents (imprimantes, plieuses, machines à affranchir).
- **Qualité de service** à destination des clients en constante amélioration grâce à une meilleure réactivité et fiabilité de la communication.
- **Souplesse d'utilisation et d'intégration** de la solution Esker DeliveryWare.
- **Pérennité des applications** de Banque AGF grâce à la mise à disposition de nombreux médias de communication (fax, e-mail, SMS, Courrier on Demand...) par la plateforme Esker.

* Le service Courrier on Demand prend en charge la matérialisation des courriers, réceptionne l'ensemble des documents et des informations du destinataire, imprime, met sous pli et effectue la remise en poste.