En route vers les communications unifiées

CISCO

INFORMATIQUE BANQUE POPULAIRE

Secteur bancaire
Groupe BPCE
Réseau & technologies IP

« Le choix de CISCO s'inscrit dans notre vision d'un système d'information multi-canal. Lors de notre appel d'offre en 2008, CISCO nous est apparu comme le partenaire le plus avancé dans le domaine de la communication unifiée. Nous avons testé l'offre matérielle et logicielle de CISCO et celle-ci nous a donné entière satisfaction. C'est la raison principale du choix CISCO renforcé par sa vision claire sur l'évolution des communications basée sur une logique multimédia. »

Antoine Derain
Directeur Services & Architecture
Informatique Banques Populaires

Problématique

Préparer la banque aux enjeux économiques de demain

Comme tous les acteurs du secteur bancaire soumis à la crise financière de 2008, le groupe BPCE doit faire face à une réglementation qui se durcit en lui imposant notamment de disposer de fonds propres plus importants. Dans ce contexte, le groupe doit non seulement développer son PNB (Produit Net Bancaire) mais aussi réduire ses coûts de production (coefficient d'exploitation).
A cet effet, le groupe doit aménager ses systèmes de distribution pour être présent sur tous les canaux (agence, Internet, mobiles, centre d'appels, libre service bancaire…) et refondre ses processus pour améliorer la qualité du service et l'efficacité des collaborateurs. En entrant dans l'ère du numérique et de la dématérialisation, le groupe bancaire souhaite que les communications unifiées puissent l'aider à réduire ses coûts de production et offrir aux clients de nouvelles offres et services.

Solution

Des solutions de communications unifiées

En 2008, dans le cadre d'un appel d'offres, i-BP consulte plusieurs éditeurs et intégrateurs avant de retenir en 2009 CISCO pour ses technologies et le binôme PROSODIE/TELINDUS pour la partie intégration. Dans le cadre de son projet, i-BP a acquis les solutions de Communications Unifiées CISCO suivantes :

- ToIP : postes 6921, 7941, 7942, serveurs CUCM
- WebConferencing : Webex / MeetingPlace
- Client Unifié : CUPC
- Présence : CUPS
- Messagerie vocale : Unity

Bénéfices

Une satisfaction clients accrue et une réduction des coûts

Le projet de communications unifiées est toujours en œuvre et de nombreux bénéfices ont déjà pu être mesurés :

- **Une satisfaction accrue des clients**

Avec l'e-agence, le client dispose d'un accès plus rapide à son conseiller et bénéficie de la même qualité de service qu'en agence, sans avoir à se déplacer grâce à l'Internet et à la vidéo. L'échange d'informations et de documents est aussi simplifié. C'est une facilité pour les clients qui ont déménagé et qui veulent conserver un lien avec leur banque.

- **Une nouvelle façon de travailler des collaborateurs, plus conviviale, plus novatrice**

L'appropriation des communications unifiées s'est avérée finalement rapide. Leur ergonomie et les nouvelles possibilités qu'elles leur offrent sont bien entrées dans le quotidien des collaborateurs.

- **Une réduction des coûts**

Grâce à la ToIP, i-BP pense réaliser des économies dans ses frais de fonctionnement et ses coûts de maintenance.

8,1

millions de sociétaires
de la Banque Populaire

L'enjeu : transformer les applications bancaires pour les adapter aux nouveaux enjeux économiques et aux attentes des clients

Antoine Derain
Directeur Services & Architecture
Informatique Banques Populaires

INFORMATIQUE
BANQUE POPULAIRE

À propos du groupe BPCE

Créé en 2009, le Groupe BPCE est au service de 36 millions de clients, dont 8,1 millions sont sociétaires de leur banque.
Il emploie 117 000 collaborateurs et contribue à 20 % du financement de l'économie française.

Le Groupe BPCE exerce tous les métiers de la banque et de l'assurance en s'appuyant sur : les réseaux coopératifs des 19 Banques Populaires et des 17 Caisses d'Epargne ; des filiales dont le Crédit Foncier, la Banque Palatine, BPCE International et Outre-mer et Natixis, la banque de financement, de gestion et de services financiers du groupe, cotée à la Bourse de Paris. L'organe central BPCE détermine la stratégie, assure le contrôle et l'animation du groupe. Un système de garantie et de solidarité bénéficie à l'ensemble des établissements de crédit affiliés à BPCE.
i-BP, filiale d'ingénierie bancaire, assure le **développement informatique** et **l'infogérance** du système d'information des Banques Populaires. L'ambition du Groupe BPCE est de rassembler les banques préférées des Français et de leurs entreprises par la qualité du conseil, de l'accompagnement et du service apportée à leurs clients.

Solutions installées

- ToIP (postes 6921, 7941, 7942, serveurs CUCM)
- WebConferencing : Webex / MeetingPlace
- Client Unifié : CUPC
- Présence : CUPS
- Messagerie vocale : Unity

La crise économique financière de 2008 a engendré de nouvelles réglementations bancaires et donc de nouveaux défis. Comment ceux-ci se sont-ils traduits au niveau de votre système d'information ?

Notre enjeu principal était la réduction des coûts. Aussi devions-nous repenser l'ensemble des processus, y compris au niveau de notre système d'information. C'est pourquoi i-BP a décidé d'adopter une nouvelle architecture SOA orientée services basée sur les technologies Java. Mais il nous restait à harmoniser les différents canaux de distribution jusqu'alors organisés en « silos » indépendants. En 2008, i-BP mesure les limites de cette architecture par silo et décide alors de lancer un vaste projet de refonte du poste de travail et du canal Internet pour bénéficier, à terme, d'une véritable approche multi-canal dans une logique client. Notre objectif était d'améliorer la relation client. Nous avons alors identifié trois briques essentielles de cette nouvelle architecture : un portail d'entreprise, un socle GED/ workflow et les communications unifiées. Si nous avions fait un choix pour les deux premières, il nous restait encore à choisir un partenaire pour la troisième brique : les communications unifiées...

Avant de nous parler du choix CISCO, décrivez-nous votre architecture et les raisons qui ont guidé son changement...

Jusqu'en 2009, chaque banque possédait sa propre infrastructure téléphonique gérée localement. On pouvait alors dénombrer 35 000 postes. Mais certains équipements devenaient obsolètes. Même si certaines banques avaient déjà migré vers la ToIP, elles ne disposaient pas de solution de communications unifiées. Or, nous ne voulions pas développer de projet de téléphonie sans l'intégration de ces dernières dans notre Système d'Information. L'idée phare était que le téléphone puisse devenir un périphérique du poste de travail.

Sur quels critères avez-vous retenu CISCO ?

En premier lieu, CISCO nous est apparu comme étant le partenaire le plus avancé dans le domaine des communications unifiées. Sa vision claire sur l'évolution des communications basée sur une logique multimédia correspondait à la nôtre. En second lieu, nous avons testé l'offre matérielle et logicielle de CISCO qui était opérationnelle et celle-ci nous a donné satisfaction. De plus, en choisissant un seul fournisseur, alors que nous en avions plusieurs auparavant, nous avons voulu simplifier la future architecture et la maintenance des équipements. Enfin, nous avions compris que nous pouvions compter sur CISCO pour nous accompagner dans notre projet, tant dans la conception que dans sa mise en œuvre.

A ce propos, quel rôle a joué la R&D de CISCO auprès de vos équipes et partenaires ?

La R&D de CISCO est intervenue dès le début du projet. L'écoute de la R&D a permis de prendre en compte le retour des banques pour faire évoluer la solution dans le sens que nous désirions. Sa présence et sa forte réactivité ont été aussi remarquées que remarquables et bénéfiques à la réussite du projet.

Le département de conseil en stratégie métier (IBSG) de CISCO, est également intervenue...

En 2010, avec la perspective de l'arrivée des nouvelles technologies embarquées dans les différents projets lancés, notamment celles des communications unifiées, Informatique Banque Populaire s'est posé la question de lancer une démarche d'innovation associant les métiers de la banque de détail et ceux de l'informatique. L'objectif était de permettre aux banquiers de bien appréhender les nouveaux usages induits par toutes ces nouvelles technologies. Le département de conseil en stratégie métier de Cisco, Internet Business Solutions Group (IBSG) est donc intervenu à nos côtés: IBSG nous a accompagnés dans cette réflexion en nous aidant à poser les premières briques d'une gouvernance de l'innovation et en expérimentant celle-ci avec les banquiers sur le périmètre des communications unifiées. Nous avons apprécié leur très bonne connaissance des métiers bancaires ainsi que le pragmatisme et l'efficacité de leurs actions. Deux ans plus tard, nous continuons à développer notre démarche d'innovation sur la base des travaux menés avec IBSG.

Sur quels domaines est intervenue la division Services de CISCO, « Advanced Services » ?

Nos enjeux étaient de bâtir une architecture modulaire, orientée services. Advanced Services a participé à nos côtés à sa conception ainsi qu'à l'étude de nouvelles applications. Je pense à l'ATO sur la vidéo. Advanced Services a clairement compris notre démarche d'innovation et y a répondu de manière significative.

Vous évoquez la vidéo. Comment est-elle apparue dans le projet ?

En parallèle du déploiement du projet, de nouveaux besoins sont apparus, comme la vidéo, pour répondre soit au contexte métier, soit à la stratégie de vente. Par ailleurs pour son usage, i-BP pense au déploiement significatif de webcams pour la vidéo-conférence... Ces besoins ont montré toute la pertinence de notre vision initiale des communications unifiées. La vidéo est actuellement en expérimentation et devrait devenir, en 2013, la priorité de mise en œuvre.

Quel est votre sentiment sur ce projet et ses premières retombées ?

Nous nous félicitons du chemin parcouru. Et pour cause : il y a eu une forte adhésion des maîtres d'œuvre et des maîtres d'ouvrage à ce projet novateur, déployé à grande échelle. Pour nos collaborateurs, la solution de communications unifiées a particulièrement bien été accueillie et a rapidement été adoptée par les utilisateurs, tant elle leur permet de gagner en efficacité et satisfaction client. Il suffit, par exemple, de cliquer sur le numéro de téléphone du client indiqué sur sa fiche pour l'appeler.

Quels déploiements prévoyez-vous à terme ?

Outre le chantier en cours relatif à l'intégration de la vidéo dans notre infrastructure (que nous testons actuellement au sein de notre propre showroom « Le Lab », une agence bancaire reconvertie en une unité technologique opérationnelle), nous comptons poursuivre sur la voie de l'intégration des services de communications unifiées dans ses différents processus métiers. Notre objectif à terme est d'exploiter au mieux le travail collaboratif et la vidéo dans le conseil et la vente auprès de la clientèle, mais aussi donner l'image d'une banque moderne qui sait répondre efficacement aux enjeux économiques.

Quelle est selon vous la clé de la réussite de ce projet ?

La réussite de ce projet tient indéniablement à un partenariat très fort entre CISCO, i-BP, nos partenaires et les banques. Cet atout nous a permis d'y voir plus clair, de faire les bons choix et de nous engager sur la bonne voie...

Retrouvez tous les témoignages clients sur :
www.cisco.fr/go/clients