



NATEXIS BANQUES POPULAIRES

- Fruit du rachat en 1998 de Natexis (issu du rapprochement du Crédit National et de la Banque Française du Commerce Extérieur) par le Groupe Banque Populaire, Natexis Banques Populaires emploie 12 700 collaborateurs pour un produit net bancaire de 2,7 milliards d'euros (2004).

SOLUTIONS ADOBE® LIVECYCLE™ RETENUES

- Output Designer
- Web Output Pak

AVANTAGES ASSOCIÉS À CES SOLUTIONS

- Sécurité du format PDF
- Facilité de création des documents
- Automatisation de la génération des contrats

Natexis Banques Populaires : Réduire le risque opérationnel et améliorer la relation client

Pour son offre de banque en ligne, Natexis Banques Populaires a choisi de générer catalogues et contrats à l'aide des solutions Adobe® LiveCycle™

Véhicule coté du Groupe Banque Populaire, Natexis Banques Populaires est une banque de financement, d'investissement et de services, qui développe également une offre originale en matière de gestion du poste clients.

Avec 12700 collaborateurs et 116 implantations à l'étranger, Natexis Banques Populaires construit avec ses clients - entreprises grandes et moyennes, clientèles institutionnelles, réseau des Banques Populaires - une relation de partenariat dans la durée, tant au plan national qu'international.

La diversité et la complémentarité de ses expertises lui permettent d'enrichir ses métiers de banque traditionnelle par des activités technologiques à valeur ajoutée. Animées d'un souci d'exigence et de qualité, ses équipes proposent des prestations de spécialistes sur chacun de ses métiers ; Natexis Banques Populaires se situe notamment au premier rang des prestataires de services à fort contenu technologique. Bancassureur, gestionnaire d'actifs reconnu, il est le leader en France en épargne salariale et se positionne sur le marché porteur des services bancaires technologiques grâce à une offre innovante. Parmi ces initiatives se trouve le développement d'une plate-forme globale de banque en ligne, commercialisable en « *marque blanche* » auprès de clients institutionnels (banques ou assurances) souhaitant acquérir une solution clés en main.

Capitaliser sur la dématérialisation des processus

« Les principes de base étaient clairement définis, explique François Schotte, responsable marketing et communication des Services financiers de Natexis Banques Populaires. L'objectif est de simplifier la relation du client avec sa banque en transposant sur Internet tout ce qui peut l'être afin de donner plus de valeur ajoutée aux contacts directs gérés par les chargés de clientèle ».

D'une part, cela suppose la dématérialisation d'un maximum de documents, dans les limites de ce qui est légalement possible, et la réduction du stock de documents pré-imprimés. D'autre part, le système mis en place doit être le socle de toute l'activité retail : « Nous voulions que le poste de travail du commercial en agence fasse appel au même outil que celui mis à disposition des clients », ajoute François Schotte.

Un format sûr et fidèle adapté aux besoins bancaires

Condition préalable à toute activité bancaire en ligne : la solution retenue doit garantir un haut niveau de sécurité pour les opérations courantes (consultation de comptes, commandes de cartes de paiement ou de chèquiers, virements), ainsi que pour les fonctionnalités d'édition de contrats de prêts, d'assurance ou de prévoyance.

« Notre choix s'est rapidement porté vers le PDF : ce format est une garantie d'intégrité, tant pour la diffusion de catalogues produits que pour l'édition de contrats en ligne, poursuit François Schotte. La stabilité et la fidélité entre le numérique et l'imprimé éloignent le risque de détournement du contrat papier par le client et renforcent la sécurité du processus de souscription ».

BÉNÉFICES

- Rapidité de mise en ligne des nouveaux produits
- Qualité de la relation client
- Une solution clés en main commercialisée

Faciliter la création des modèles de documents

Au-delà du format de fichier, la réussite du projet passe également par la facilité de création des modèles de documents. En partenariat avec Cap Gemini E&Y, Natexis Banques Populaires fait le choix d'une plate-forme s'appuyant sur l'outil de conception de modèles de documents dynamiques (formulaires, questionnaires, documentations...) Adobe® Output Designer. Choisie pour son ergonomie, cette solution permet la création de répliques fidèles de documents papier spécifiquement adaptées aux données bancaires. *« Le travail de conception a été simplifié grâce à l'interface conviviale WYSIWYG (What You See Is What You Get), se félicite François Schotte. La création des modèles s'est faite par itération, ce qui nous a permis de valider très rapidement les nouveaux documents et d'offrir ainsi une gamme la plus large possible en ligne ».*

Une interface simple et accessible à des non-informaticiens

Grâce à son interface intuitive, Adobe® Output Designer est accessible à tous les utilisateurs, y compris les profils non-informaticiens. Modifications de format et de mise en page peuvent être effectuées sans programmation. *« Cette facilité de mise à jour et de maintenance de nos documents est essentielle dans un contexte d'évolution permanente de l'offre »*, précise François Schotte.

Une gestion optimale des versions

Autre écueil résolu par Adobe® Output Designer, la gestion des versions et des archives. *« Pour des raisons réglementaires, il est crucial de suivre et d'identifier la version de chaque document à destination du public, rappelle François Schotte. La gestion intégrée des versions qu'offre Adobe® Output Designer nous permet d'être à chaque instant conforme aux exigences des régulateurs. Le client peut avoir l'assurance que c'est bien la dernière version qui est en ligne, ce qui réduit les risques opérationnels et améliore la qualité de service ».*

Des délais de mise en ligne raccourcis

En complément d'Adobe® Output Designer, Natexis Banques Populaires fait aussi le choix d'Adobe® Web Output Pak. Connecté au système d'information de la banque où il puise les données de « customisation » des contrats et des offres produits via un flux XML, Adobe® Web Output Pak permet de générer dynamiquement les documents relatifs aux nouvelles offres, sur la base des modèles créés à partir d'Adobe® Output Designer.

« Certains produits ont une durée de vie très courte, explique François Schotte, d'où l'intérêt d'automatiser la génération des documents qui leur sont associés et de les rendre plus rapidement disponibles en ligne ».

Une offre en ligne plébiscitée et commercialisée

Une première version de « LineBanque » voit le jour en janvier 2002. Constatant amélioré, le produit propose aujourd'hui une souscription en ligne de près de 95 % des produits disponibles en agence grâce à l'édition de contrats générés en PDF. Séduit par la richesse de cette solution, plusieurs établissements sous-traités disposeront bientôt d'une offre similaire.

Natexis Banques Populaires dispose d'une expérience reconnue dans la mise à disposition de solutions en ligne. Développée sur le même principe, l'offre de bourse sur Internet « OIC – offre Internet client - déclinée sous les marques commerciales LineBourse et LineDefi » est déjà un franc succès : plus de 57 banques, établissements financiers et sociétés de gestion l'utilisent à ce jour !

« Plus que jamais, l'utilisation de solutions Adobe® LiveCycle a permis de répondre aux besoins de ce projet dans des délais assez courts (3 mois pour mettre en place l'essentiel de la gamme produits), conclut François Schotte. Il existe aujourd'hui peu de produits concurrents ! ».