

Banque Pictet & Cie

Sécuriser et optimiser les processus administratifs

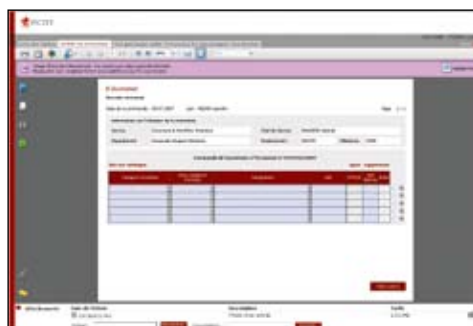


Pour gagner en souplesse et en efficacité, Pictet & Cie a choisi la solution intégrée Adobe LiveCycle pour gérer ses processus administratifs.

Avec CHF 393 milliards de dépôts, Pictet & Cie est l'une des principales banques privées suisses, spécialisée dans la gestion de fortune. Basée à Genève, elle emploie 2500 collaborateurs répartis entre Florence, Francfort, Hong-Kong, Lausanne, Londres, Luxembourg, Madrid, Milan, Montréal, Nassau, Paris, Rome, Singapour, Tokyo, Turin et Zurich.

En 2001, Pictet & Cie décide de se doter d'un outil de gestion des processus administratifs entièrement informatisé. L'objectif est de remplacer l'ensemble des formulaires papiers – imprimés depuis Lotus Notes – par des formulaires électroniques tout en assurant, dans un environnement sécurisé, une meilleure traçabilité des documents ainsi qu'une plus grande fluidité des processus. Après une phase d'étude et d'essais, Pictet & Cie choisit Adobe Workflow 6.2 pour sa facilité de développement et d'utilisation. Anticipant l'arrêt du support sur ce produit fin 2009, Pictet & Cie lance en 2005 un nouvel appel d'offre pour un système cible encore plus ambitieux.

Des processus à la demande



« Le nouvel outil de workflow devaient répondre à plusieurs attentes, explique Gabriel Palmieri, chef de projet en charge du "programme de workflow" : gérer 300 processus administratifs ouverts à 2000 utilisateurs ; permettre aux utilisateurs finaux de créer eux-mêmes leurs formulaires et leurs processus tout en développant des règles de gestion simples ; autoriser le travail

off line pour les gérants ; avoir un moteur de workflow indépendant capable de s'intégrer aux SI existants ; utiliser un format de document permettant le cryptage et le rendu exact à l'impression ; afficher les formulaires en moins de 3 secondes ; enfin, faciliter les migrations des formulaires existants, le tout en intégrant bien sûr les standards de développement et d'infrastructure de Pictet & Cie. »

Un format sûr et fidèle adapté aux besoins bancaires

Au terme d'un processus de sélection draconien et d'une nouvelle série de tests sur des prototypes « en conditions réelles », Pictet & Cie opte pour Adobe LiveCycle.

« Notre préférence est allée à un format que nous utilisons déjà depuis quelques années et que nous avons eu le temps d'éprouver, précise M. Palmieri. Le PDF n'a aujourd'hui pas d'équivalent en terme de souplesse, de sécurisation et de garanties d'intégrité du document, ce qui est primordial dans toute activité bancaire. Il est largement diffusé, ne nécessite qu'un reader gratuit et offre des facilités de cryptage. En outre, il répondait aussi à notre exigence de stabilité et de fidélité entre le numérique et l'imprimé. »

SOLUTIONS

- Adobe Live Cycle

AVANTAGES ASSOCIÉS À CES SOLUTIONS

- Création simplifiée de workflow via une interface graphique
- Facilité d'intégration
- Monitoring des workflow
- Travail off line

BÉNÉFICES

- Sécurisation des échanges
- Gain en souplesse et en efficacité
- Suivi plus fin des processus



Adobe

« Le PDF n'a aujourd'hui pas d'équivalent en terme de souplesse, de sécurisation et de garanties d'intégrité du document, ce qui est primordial dans toute activité bancaire. Il est largement diffusé, ne nécessite qu'un reader gratuit et offre des facilités de cryptage. En outre, il répondait aussi à notre exigence de stabilité et de fidélité entre le numérique et l'imprimé. »

Gabriel Palmieri

Chef de projet en charge du programme de workflow

PICTET & CIE

Fondée en 1805 à Genève, Pictet & Cie est aujourd'hui l'une des principales banques privées de Suisse, avec des fonds sous gestion et en dépôt supérieurs à CHF 393 milliards (fin mars 2007). Elle est en outre considérée comme l'une des plus grandes institutions indépendantes en matière de gestion de fortune en Europe, notamment la gestion de fortune privée et institutionnelle, l'administration et la gestion de fonds de placement ainsi que les services de dépositaire global (Global Custody) et de family office. Sur le plan juridique, Pictet & Cie est une société de personnes appartenant à huit associés-gérants qui sont indéfiniment et solidairement responsables de ses engagements sur leur fortune personnelle. Son siège est situé à Genève.

Adobe Systems France
112, avenue Kléber
75784 Paris cedex 16
www.adobe.fr

Adobe, le logo Adobe, Adobe® Flex, Flash sont des marques ou des marques déposées d'Adobe Systems Incorporated aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Toutes les autres marques citées dans ce document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

© 2007 - Adobe Systems Incorporated. Tous droits réservés.

NJ/1-2007/06

Construire facilement ses processus sans programmer

Les spécificités d'Adobe LiveCycle ont également été déterminantes. A commencer par les bibliothèques Java QPAC, éléments clés d'Adobe LiveCycle permettant à tout un chacun de créer visuellement un processus sans avoir à le programmer. « Grâce à des logiciels comme Eclipse, l'informatique développe des composants Java qui effectuent des tâches élémentaires, comme par exemple renvoyer le nom d'un client (géré dans une base de donnée externe) lorsqu'on saisit son numéro de compte. Ces composants sont ensuite facilement intégrables dans Adobe LiveCycle grâce aux composants QPAC. Ils sont alors à la disposition des utilisateurs finaux qui peuvent les utiliser à volonté pour créer simplement de nouveaux workflow via de outils de design graphique de formulaire et de processus. Ceux-ci n'ont pas besoin de posséder une grande expertise en matière de développement informatique »

Une solution entièrement intégrée au SI de l'entreprise

Grâce à son architecture ouverte, Adobe LiveCycle a également permis un large interfaçage avec le SI de l'entreprise (LDAP, bases de données, messagerie, serveurs externes...), faisant ainsi du système de Pictet & Cie un bon exemple d'utilisateurs de Workflows Administratifs hautement automatisés. « Cela nous a par exemple été très utile pour revoir le processus de gestion des fournitures, poursuit M. Palmieri. Au lieu de se déplacer, les collaborateurs consultent maintenant le catalogue de l'économat sur Intranet et font leur choix sur la base d'un catalogue électronique contenant les photos des articles. Après s'être identifiés, ils effectuent leur commande via un formulaire adapté. La demande est directement transmise à l'économat où la commande est imprimée, et l'ouverture des armoires automatiquement déclenchée. Grâce à la connexion d'Adobe LiveCycle à l'annuaire LDAP de la société, l'économat sait où se trouve le demandeur et lui envoie sa commande par courrier interne. Grâce à ce nouveau processus, nous économisons de 20 à 30 minutes à chacune des 50 commandes quotidiennes. On a gagné en efficacité, but recherché par les Workflows. Ceci est un exemple d'excellent ROI. »

Monitorer les processus en temps réel

Pour aider à la gestion des flux sur les différentes imprimantes, Adobe Live Cycle intègre le BAM (Business Administration Monitoring) en cours d'implémentation chez Pictet & Cie. « Nous apprécions beaucoup cette fonctionnalité, très utile pour effectuer des statistiques et rapports graphiques des activités des processus». En plus de gérer les conflits entre les différents processus, le BAM suit l'avancement des processus en temps réel et analyse les temps consommé par chacune des étapes (moyenne, max, min, etc...). De quoi déclencher des alertes en cas de dépassement de capacité de la production, et optimiser les processus trop longs.

Un système évolutif

30 processus ouverts à 700 utilisateurs sont actuellement opérationnels sur la plate-forme Adobe LiveCycle de Pictet & Cie (changement de codes administratifs, ouverture/clôture de compte, etc). D'autres devraient suivre dans les prochains mois. Parmi eux, certains processus à destination de la clientèle de la banque. « Mais pour ouvrir notre système à l'extérieur, nous avons besoin d'un niveau de sécurité maximum. Dans cette optique, nous intégrerons bientôt les modules Adobe LiveCycle Security Server, Policy Server et Reader Extension», conclut M. Palmieri. A terme, 2000 utilisateurs auront accès à 300 processus différents.



Adobe