

PostFinance choisit une solution IBM pour la gestion de ses données clients



Etude de référence WebSphere



Le client : PostFinance

[PostFinance](#) est une unité commerciale de la Poste Suisse, qui propose à l'intention des clients aussi bien institutionnels que privé des services financiers dans les domaines du trafic des paiements, des placements, de l'épargne, des hypothèques ainsi que de la prévoyance. PostFinance emploie 3500 personnes en interne. Elle peut par ailleurs se reposer sur les ressources de 12 000 collaborateurs actifs dans les 2500 offices postaux que compte la Suisse et travaillant de 30 à 50 pour cent pour l'institut financier. En 2008, PostFinance a acquis 120 000 nouveaux clients et pu augmenter de 311 000 le total des comptes qu'elle gère.

Dans le domaine opérationnel, les banques se trouvent confrontées à la tâche extrêmement complexe que représente la gestion centralisée et unifiée des comptes. Une problématique particulièrement marquée lorsque les clients disposent de plusieurs comptes car il est essentiel que les données de base soient consistantes et puissent être consultées par l'ensemble des collaborateurs responsables au moment où ils en ont besoin. Un manque de visibilité est en effet propice au blanchiment d'argent et autres activités criminelles.



Depuis novembre 2008, PostFinance s'appuie sur la solution [IBM WebSphere Customer Center](#) pour la gestion de ses données. La structure développée sur la base de ce logiciel facilite la gestion des clients et prévient le blanchiment d'argent.

« La nouvelle solution a permis de développer une structure claire des données, ce qui facilite énormément la gestion des clients. »

Jochen Schneider, responsable de l'informatique chez Postfinance

Points forts

- **Optimisation de la gestion des données** : Grâce à la structure unifiée des données clients, PostFinance peut désormais exécuter les processus avec une rapidité et une efficacité accrues.
- **Prévention du blanchiment d'argent** : WebSphere permet des contrôles plus précis et complets, prévenant ainsi le blanchiment d'argent.
- **Gestion centralisée des données**: WebSphere assure la cohérence et l'actualité de l'ensemble des données à la disposition des collaborateurs.

Le défi

PostFinance dispose d'une infrastructure informatique moderne, très orientée client-serveur. L'institut financier travaille avec les systèmes d'exploitation Linux, Windows et Unix, mais n'utilise pas de systèmes hôtes, ce qui est relativement atypique dans le secteur bancaire. PostFinance avait donc besoin d'une solution de gestion des données clients pouvant s'intégrer dans son environnement technologique particulier.

Jusqu'à-là, les données clients de PostFinance étaient exploitées par le biais de plus de 30 systèmes. Certaines étaient accessibles en ligne, tandis que d'autres ne l'étaient qu'après réplication. La gestion des numéros de compte devenait en conséquence de plus en plus complexe, en particulier lorsqu'un client disposait de plusieurs comptes. Or, un manque de visibilité au niveau des données de référence peut favoriser des opérations frauduleuses comme le blanchiment d'argent.

Confrontée à cette problématique, PostFinance a été dans l'obligation de réfléchir à une nouvelle solution. Dans un premier temps, elle a cherché à mettre en place une nouvelle infrastructure tout en conservant les anciens systèmes. Ces efforts n'aboutirent cependant à aucun résultat satisfaisant.

La solution

En avril 2006, après une phase intensive d'évaluation durant laquelle des spécialistes externes furent également consultés, PostFinance a décidé d'implémenter le logiciel WebSphere Customer Center, la solution de gestion des données de référence (MDM) d'IBM. Depuis novembre 2008, plus de 1000 collaborateurs travaillent avec le nouveau système et les premiers succès se dessinent déjà.

« La nouvelle solution a permis de développer une structure claire des données, ce qui facilite énormément la gestion des clients », explique Jochen Schneider, responsable de l'informatique au sein de PostFinance. Depuis l'introduction du système, les commerciaux disposent d'informations améliorées et plus précises sur les clients et sont ainsi en mesure d'accélérer et d'optimiser le déroulement des opérations. Le logiciel permet par ailleurs de comparer les listes noires et les données clients pour prévenir le blanchiment d'argent.

Mais les collaborateurs ne sont pas les seuls à bénéficier du nouveau système. Ainsi par exemple, l'accélération des processus permet désormais aux clients d'ouvrir un compte en l'espace de quelques minutes seulement, en obtenant une carte de débit ainsi que l'ensemble des autorisations requises pour l'e-banking.

Les avantages de WebSphere

- WebSphere intègre l'ensemble des données clients au sein d'une plateforme accessible à tous les collaborateurs autorisés, garantissant ainsi la cohérence et l'actualité des informations.
- WebSphere améliore les contrôles et prévient le blanchiment d'argent en permettant de comparer les données clients avec les listes noires.
- Grâce au logiciel WebSphere Customer Center, les processus tels que l'ouverture de comptes se déroulent de manière plus efficace et font moins souvent l'objet d'erreurs.

Contacts:

IBM Suisse
Software Group Marketing
Vulkanstrasse 106
Case postale
8010 Zurich

La Poste Suisse
PostFinance
Engelhaldestrasse 37
3030 Berne



© Copyright IBM Corporation 2008 Tous droits réservés

IBM et le logo IBM sont des marques déposées d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays.

Les marques d'autres entreprises ou fabricants sont reconnues. Les dispositions contractuelles et les tarifs sont disponibles auprès d'IBM et de ses partenaires commerciaux. Les informations concernant les produits sont celles valables lors de la mise sous presse. L'objet et l'étendue des prestations sont déterminés individuellement dans chaque contrat.

Le présent document n'a été publié qu'à des fins d'information générale.