

Comment les banques et les prestataires de services financiers peuvent développer leurs fonctionnalités d'intégration et améliorer l'efficacité du Straight-Through Processing



### **Introduction**

Nous sommes tous conscients des effets que la mondialisation a sur le paysage économique et du contexte extrêmement concurrentiel dans lequel nous vivons aujourd'hui. Il n'est donc pas surprenant que les sociétés de services financiers soient globalement insatisfaites de leur niveau d'intégration. Une récente étude menée par Forrester Consulting pour Sterling Commerce montre que près des deux tiers des entreprises interrogées considèrent que leurs outils d'intégration ne permettent que peu ou pas du tout de répondre rapidement aux nouveaux besoins métier ou aux contraintes réglementaires<sup>1</sup>.

Il est clair que les entreprises, dans tous les secteurs, ont besoin d'un moyen rapide et efficace d'échanger à la fois à l'intérieur de leur entreprise et en dehors, avec leurs clients, leurs partenaires et leurs prestataires. Cet échange est en effet indispensable pour maintenir un avantage concurrentiel. Il convient d'exploiter pleinement leurs systèmes existants aussi bien que les dernières technologies. Les solutions Sterling Commerce aident les entreprises à offrir un service plus efficace à leurs clients, afin de réduire les coûts et d'augmenter les ventes. Les fonctionnalités de ces solutions améliorent la flexibilité de votre entreprise, son efficacité et sa performance, grâce à une intégration souple, une automatisation unifiée et une visibilité sur les processus informatiques et métier.

Les banques et les prestataires de services financiers doivent de plus en plus améliorer le niveau de traitement STP sur toutes leurs activités. C'est le sujet de ce livre blanc.

### **Historique**

Depuis des années, le secteur financier, et en particulier le marché des capitaux, utilise les nouvelles technologies pour développer de nouveaux outils. Ainsi, le straight-through processing permet de traiter l'intégralité des transactions par voie électronique, avec un minimum d'intervention humaine. L'objectif ? Réduire les coûts et les risques, tant systémiques qu'opérationnels.

Les avancées technologiques ont permis de développer le traitement STP, et aujourd'hui, les opérations du marché des capitaux à la vente fonctionnent à environ 98 % en STP. Coté achat, en revanche, ce chiffre ne s'élève au mieux qu'à 50 %. Cet écart s'explique par un investissement moindre dans les standards et l'automatisation du côté des acheteurs que du côté des vendeurs. Mais l'approche STP s'élargit à présent à d'autres domaines du secteur financier, en particulier aux services bancaires d'entreprise et aux transactions.

Ce sont les clients des sociétés de services financiers qui ont inspiré cette stratégie : ils cherchaient à maximiser leur retour sur investissement en rationalisant leurs modèles économiques. Cette évolution, amenée essentiellement par la mondialisation, a obligé les banques à modifier leurs processus pour aider les clients à atteindre leurs objectifs.

1. Source : « The Value of An Enterprise Integration Strategy », étude réalisée par Forrester Consulting pour Sterling Commerce, 31 décembre 2008.

### 3 **Comment les banques et les prestataires de services financiers peuvent développer leurs fonctionnalités d'intégration et améliorer l'efficacité du Straight-Through Processing**

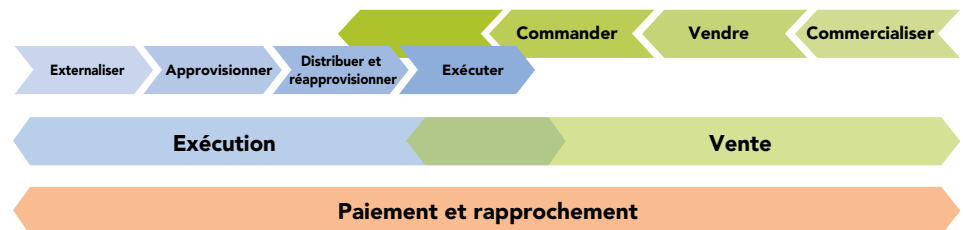
L'avènement de la mondialisation et l'accroissement de la concurrence dans tous les secteurs a poussé les entreprises à rechercher de meilleurs moyens de gérer leurs flux financiers. Ainsi, certaines entreprises ont consolidé leurs services de gestion de trésorerie, tandis que d'autres utilisent des centres de services communs. D'autres encore ont tout simplement centralisé leurs opérations.

Ces initiatives ont profondément modifié la relation entre les banques et leurs clients. Pour pouvoir les fidéliser, les banques doivent être plus à l'écoute des besoins de leurs clients. Elles ne peuvent plus imposer leurs conditions. Aujourd'hui, ce sont les clients qui dictent les termes de leur collaboration avec une banque et des services qu'ils attendent. Car s'il n'est pas satisfait du service, le client changera tout simplement de banque et se tournera vers un concurrent capable de répondre à ses besoins.

Mais ces initiatives ont aussi profondément modifié la manière dont les entreprises travaillent entre elles. Elles s'appuient davantage sur l'informatique pour l'exécution de tous les processus métier. Les banques doivent avoir conscience de ce changement de dynamique chez leurs clients, et leur offrir des produits et solutions qui les aident à accroître leur efficacité et leur rentabilité.

Prenons l'exemple d'une entreprise qui a centralisé ses paiements au siège. Elle doit évidemment pouvoir continuer à travailler dans d'autres pays. Elle a besoin d'un accès immédiat aux soldes des comptes de la veille et du jour même, afin de bien gérer son fonds de roulement.

L'entreprise doit être en mesure de suivre méthodiquement et précisément les transactions à chaque étape du processus, pour avoir une compréhension complète de sa situation financière (liquidités, dette et investissements) à l'échelle mondiale.



Les banques doivent donc offrir une information précise, sûre et rapide pour aider leurs clients à atteindre leurs objectifs.

Toutefois, comme le ressentent aujourd'hui le marché des capitaux, les services bancaires d'entreprise et de transactions, le réseau technologique à l'intérieur comme à l'extérieur d'une organisation est complexe. Cette complexité doit être traitée pour pouvoir mettre en place un traitement STP.

De plus, les infrastructures bancaires elles-mêmes sont extrêmement complexes. Cette complexité, qui résulte de facteurs tels que les contraintes réglementaires et les nombreux standards sectoriels, ainsi que les fusions et acquisitions, constitue une difficulté supplémentaire pour les banques. Il leur est d'autant plus difficile de répondre aux attentes de leurs clients et même de fournir les niveaux de services convenus.

### Les données sont devenues une ressource inestimable

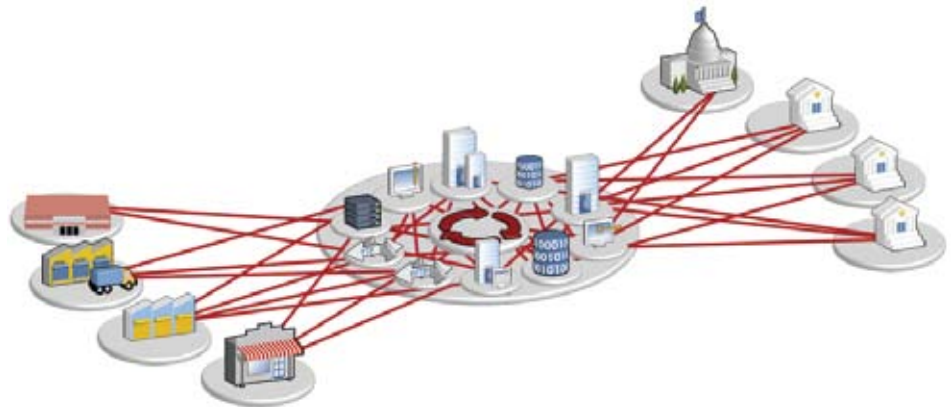
Dans ce contexte de mondialisation et de recours constant à la technologie, les données sont devenues une ressource inestimable. Elles sont essentielles à la réussite dans notre environnement économique hautement concurrentiel.

Cette dépendance aux données, associée aux volumes croissants et à la complexité inhérente à l'infrastructure, pose quelques problèmes. Le premier d'entre eux porte sur l'intégrité des données envoyées et reçues au sein ou à l'extérieur d'une entreprise donnée.

#### Schéma 1

La complexité inhérente aux infrastructures existantes

- Coût élevé lié à la diversité des manières dont les organisations commerciales veulent travailler
- Trop de standards et de réseaux à connecter dans l'ensemble de la communauté des services financiers
- Nombreux correspondants, sociétés de compensation, courtiers et prestataires de services, qui utilisent tous des outils différents
- Intégration trop lente des systèmes internes pour avoir une vue unifiée sur tous les canaux



Si la plupart des entreprises, et en particulier les sociétés de services financiers, comprennent l'importance des données qu'elles utilisent, beaucoup ont des difficultés à gérer les données et les transferts de données. Elles gaspillent tout simplement des quantités insensées de ressources, de temps, d'argent et d'énergie en recherchant constamment des données manquantes, en corrigeant sans cesse des données erronées ou incomplètes et en développant perpétuellement des solutions de contournement pour résoudre les conflits de données. Selon l'enquête Forrester sur les stratégies d'intégration, la majorité des sociétés de services financiers indiquent que leurs fonctionnalités d'intégration actuelles ne permettent pas du tout, ou peu, de répondre rapidement aux nouveaux besoins métier ou aux contraintes réglementaires<sup>2</sup>.

Il semble que cette situation soit acceptée comme la norme dans la plupart des structures actuelles, et intégrée comme telle dans les opérations quotidiennes. C'est pourtant un coût inutile, qui peut être supprimé grâce à la mise en œuvre de d'outils informatiques capables de valider, convertir, rapprocher et, au besoin, modifier directement les données. Ainsi, l'entreprise peut traiter beaucoup plus de transactions par voie électronique. Cela lui donne en outre un avantage décisif sur ses concurrents.

Pour améliorer ainsi le traitement STP, il convient de prévoir des fonctionnalités d'intégration. Elles doivent vous aider à développer vos ventes tout en réduisant les coûts d'exploitation et les risques, à relier et faire correspondre les événements avec les transactions financières associées, à accélérer l'intégration post-fusion et à satisfaire les niveaux de service client requis, tout en protégeant la sécurité des données et des processus.

2. Source : « The Value of An Enterprise Integration Strategy », étude réalisée par Forrester Consulting pour Sterling Commerce, 31 décembre 2008.

## 5 **Comment les banques et les prestataires de services financiers peuvent développer leurs fonctionnalités d'intégration et améliorer l'efficacité du Straight-Through Processing**

Il est intéressant de noter que d'après les estimations du Data Warehousing Institute, le repérage et la correction de données erronées coûte plus de 600 milliards de \$ par an aux entreprises américaines. Si l'on se base sur cette estimation, on peut supposer que le coût des données erronées au niveau mondial dépasse les mille milliards de dollars par an.

Autre problème : la multiplication des solutions d'intégration dans chaque entreprise. Ces solutions multiples doivent elles-mêmes être regroupées : il s'agit pour ainsi dire d'intégrer l'intégration afin de faire fonctionner ces solutions ensemble. Forrester définit ainsi l'idée d'une solution d'intégration complète : « une sélection de composantes pré-intégrées conçues pour gérer les fonctionnalités d'intégration d'applications d'entreprise (EAI), d'intégration BtoB prenant en charge à la fois les formats EDI et XML (BtoBi), de prise en charge des relations avec les partenaires commerciaux (TPM), de gestion des processus métier (BPM) pour l'intégration des processus et de transfert des fichiers administrés (MFT) que comprend une application utilisant la modélisation »<sup>3</sup>.

En percevant les bénéfices qui peuvent être tirés du gain d'efficacité qu'engendre l'utilisation du traitement STP, les entreprises comprennent mieux les obstacles qui peuvent empêcher de mettre en place le STP.

Les bénéfices sont les suivants :

- Augmentation des marges, alors que les prix sont soumis aux pressions de la concurrence et/ou de la banalisation des produits
- Nouvelles opportunités commerciales
- Réduction des coûts d'exploitation
- Redéploiement des ressources humaines sur les branches plus profitables de l'activité

Les problèmes qui se posent dans la mise en œuvre du STP peuvent être classés en trois domaines clés :

- Intégrité des données
- Connectivité
- Formats standard

### **Intégrité des données**

L'intégrité des données désigne l'état d'informations reçues ou envoyées qui sont inchangées par rapport à leur source d'origine à la réception et qui n'ont subi aucune altération accidentelle ou malveillante.

Lorsque l'authenticité des données est avérée, une entreprise peut appliquer les processus métier appropriés. Elle peut aussi utiliser des applications internes, si nécessaire, pour convertir les données, les transmettre à d'autres applications internes ou les envoyer directement à un prestataire (par exemple, une chambre de compensation).

Russell Investment Group est un leader mondial en fonds de multigestion et propose des produits et services d'investissement dans 44 pays. Le groupe avait besoin d'une solution unique et centralisée pour optimiser l'intégration des processus. Il souhaitait éliminer les délais de contrôle des transactions et ne plus être dépendant de scripts peu fiables

3. Source : « The Value of An Enterprise Integration Strategy », étude réalisée par Forrester Consulting pour Sterling Commerce, 31 décembre 2008.

## 6 **Comment les banques et les prestataires de services financiers peuvent développer leurs fonctionnalités d'intégration et améliorer l'efficacité du Straight-Through Processing**

envoyés par les clients. Sterling Commerce lui a proposé des solutions qui simplifient les processus de transfert des données de l'entreprise, standardisent la procédure de configuration d'un nouveau partenaire et réduisent le délai de mise en œuvre des transferts de données avec les nouveaux partenaires. Grâce aux solutions Sterling Commerce, Russell Investment Group a pu profiter d'une intégration fiable et transparente des processus métier clés et améliorer l'ensemble de son service à ses partenaires.

La Bank of China, l'une des quatre plus grandes banques commerciales de Chine, est un autre exemple de réussite des services d'intégration. La banque avait besoin de mettre en place une plate-forme de transmission des données précise, sûre et conforme aux réglementations. Elle a choisi des solutions de transfert de fichiers administrés de Sterling Commerce. Celles-ci lui ont permis de bénéficier d'une transmission des données précise et fiable et d'une circulation des données sûres pour garantir la conformité aux réglementations, tout en tirant le meilleur parti des infrastructures existantes.

Voici quelques points auxquels les entreprises devraient être attentives en matière d'intégrité des données :

- Fiaillle du système de sécurité : les données ont-elles été altérées ? Ce peut être :
  - une altération volontaire (vol ou falsification de données) ;
  - une altération accidentelle (erreur de transmission) ;
  - l'exactitude des données envoyées ou reçues : les données sont-elles complètes ?
  - la validation : les données proviennent-elles d'une source fiable, et si nécessaire, ont-elles été autorisées par cette source ?

Ces considérations sont plus importantes que jamais à l'heure où les banques et les entreprises ne cessent de développer l'utilisation d'Internet dans leurs processus métier. Le partage de données en externe nécessite une sécurisation renforcée des données des clients et transactions financières. C'est encore plus le cas maintenant que les entreprises financières souhaitent faire du PORTABLE un autre canal de distribution.

### **Connectivité**

Le secteur bancaire subit des pressions sur tous les fronts. La concurrence en hausse, la baisse des marges sur les paiements compriment les bénéfices. A cela viennent s'ajouter des contraintes réglementaires qui les obligent à mieux gérer les risques et la sécurité. Ces dernières sont le résultat de l'énorme impact de la crise économique actuelle sur les institutions du monde entier : la situation du crédit interbancaire est pour le moins instable et les activités de fusion-acquisition se multiplient, que ce soit par opportunisme ou par obligation. Les clients, et surtout les entreprises, ajoutent encore à ces pressions, en réclamant des connexions plus faciles, plus rapides et plus sûres. Les prestataires de services financiers ont quant à eux bien conscience qu'ils peuvent perdre leurs clients s'ils ne répondent pas à leurs exigences en matière de service.

En effet, de plus en plus de clients expriment leur mécontentement par rapport aux fonctionnalités d'intégration de leur banque. L'ancienneté des systèmes et les problèmes d'intégration rendent l'activation des nouveaux clients (intégration, soit le processus de mise en œuvre de la configuration) lente et difficile, tant pour la banque que pour le client.

Cet état de fait représente une perte de profit pour la banque, puisque celle-ci n'est pas payée tant que le client n'est pas activé, en plus d'entraîner une profonde insatisfaction du client.

L'utilisation de solutions Sterling Commerce permet aux banques et aux prestataires de services financiers d'automatiser des processus manuels d'intégration des données et informations, de réduire les coûts de mise en œuvre et d'assimiler plus rapidement et plus efficacement de nouveaux services de transactions pour leurs clients entreprises. Ces solutions les aident aussi à se conformer aux lois et réglementations en contrôlant en permanence la sécurité, l'audit et le reporting sur leurs données. Elles assurent en outre une gestion proactive des contrats de niveau de service (SLA) et entretiennent l'image de marque de l'entreprise en renforçant la sécurisation des données.

Tous ces avantages ont les effets bénéfiques suivants :

- Accélération de la collecte des paiements
- Réduction des frais liés aux systèmes de gestion des transactions client entreprise-institution financière
- Développement de l'efficacité et du traitement STP des transactions
- Diminution des coûts pour les banques clientes
- Amélioration du niveau des services à la clientèle
- Meilleure conformité aux niveaux de service convenus avec les clients

Un autre problème se pose pour les institutions financières au niveau des systèmes existants. Ceux-ci ne sont pas conçus pour fournir une visibilité en temps réel sur les informations enfouies dans leurs systèmes. Or, les clients veulent des solutions qui leur donnent immédiatement les détails de leur activité, le plus souvent sur la trésorerie et le fonds de roulement.

BNP Paribas, l'une des plus grosses banques du monde, voulait conquérir de nouvelles parts de marchés en offrant aux clients un accès automatisé, efficace et sûr, en qualité de banque centrale dans le réseau irlandais de compensation et de règlement. Avec des solutions d'intégration soigneusement choisies, Sterling Commerce s'est employé à automatiser la gestion des processus de la banque, réduire les risques liés à l'activité, relier les divers outils de traitement des données et garantir une connectivité standardisée au système de compensation. Ces solutions ont permis d'obtenir un contrôle, une visibilité et des rapports centralisés, et ont favorisé de nouvelles sources de profits.

Voici quelques points auxquels les entreprises devraient être attentives en matière de connectivité :

- **Activation de nouveaux clients (intégration)** – Un nouveau client peut-il aisément et rapidement commencer à effectuer des transactions avec notre organisation ?
- **Gestion centralisée ou personnalisée de la connexion** – Comment gérons-nous les points de connexion entre nous et nos clients ? Mettons-nous en place une solution de passerelle qui relie les nombreux interlocuteurs et les flux de données ou bien un centre de contrôle centralisé pour simplifier les connexions ? Ou mettons-nous en place les deux, pour gérer les connexions une par une ou de façon centralisée selon l'importance du client et la sensibilité des données qu'il transmet et/ou reçoit ?

## 8 **Comment les banques et les prestataires de services financiers peuvent développer leurs fonctionnalités d'intégration et améliorer l'efficacité du Straight-Through Processing**

- **Conversion** – Comment gérons-nous les différents formats de fichiers et de messages que nous recevons de nos clients ?
- **Bande passante** – Avec l'explosion des volumes et des différentes formes de fichiers (par exemple, images de chèques), comment gérons-nous les besoins en bande passante, en particulier dans les pays où l'infrastructure de télécommunications est moins développée ?
- **Visibilité** – Comment contrôlons-nous toutes les données qui nous arrivent et que nous envoyons ? Pouvons-nous utiliser la visibilité comme un avantage concurrentiel, en offrant un meilleur niveau de services à nos clients ?

### **Formats standard**

Pour les structures qui cherchent à généraliser les standards pour l'échange d'informations financières dans les processus métier, la concurrence portera sur le service et le développement d'offres adaptées à leurs clients. Les entreprises cherchent à se développer mondialement et à simplifier la collaboration avec leurs prestataires de services financiers.

Pour leur part, les banques essaient de trouver des moyens de réduire les coûts et les efforts consacrés au maintien et à la mise à jour des standards du secteur.

Prenons un cas concret : HSBC Bank Brazil, une filiale à 100 % de HSBC Holdings, est l'un des plus grands groupes financiers au monde. L'entreprise s'était fixé pour but de mettre en place une nouvelle plate-forme de transfert de fichiers, afin de permettre aux clients de la banque de gérer leur activité électronique de façon plus efficace et plus productive. Les solutions Sterling Commerce utilisées ont considérablement réduit le temps de transfert des fichiers de 7 heures et 40 minutes à 3,1 minutes, quel que soit le type de fichier. Les nouvelles fonctionnalités ont aussi permis à la banque de proposer un produit unique qui effectuait une remise sur les créances en quelques minutes seulement. Au final, les clients de HSBC ont pu effectuer des transactions en temps réel, et la productivité de la banque a augmenté grâce à la prise en charge de volumes de données importants.

Les entreprises devraient appliquer les standards du secteur et être aptes à gérer divers formats via une bibliothèque de standards dont la maintenance serait assurée par un prestataire de confiance.

La bibliothèque de standards devrait inclure, sans s'y limiter, les formats et standards suivants :

- ISO 20022
- SWIFT MT et MX
- EDIFACT
- Formats locaux
- Formats d'éditeurs d'ERP



## Les avantages de l'intégration des processus

Les applications et solutions Sterling Commerce vous offrent des fonctionnalités clés pour vous permettre de répondre aux principaux défis de l'intégration, y compris l'intégration BtoB, l'intégration d'entreprise et le transfert de fichiers administrés. Vous pouvez ainsi :

- intégrer plus rapidement de nouveaux services de transaction ;
- réduire les coûts de mise en œuvre pour les clients ;
- automatiser les processus manuels d'intégration des données et informations ;
- vous conformer aux lois et réglementations en contrôlant la sécurité, l'audit et le reporting sur les données ;
- assurer une gestion proactive des SLA ;
- entretenir votre image de marque en renforçant la sécurisation des données.

Par exemple, pour l'intégration BtoB et l'intégration d'entreprise, vous pouvez profiter des avantages des solutions Sterling Commerce pour l'intégration « any-to-any » de fichiers ou messages. Pour le transfert de fichiers administrés, certains outils Sterling Commerce assurent des transferts sûrs via le protocole et le système d'autorisation et de chiffrement propriétaires et fournissent des informations clients confidentielles dont on peut vérifier la conformité aux réglementations.

Grâce à ces fonctionnalités, vous profitez d'avantages essentiels. Votre efficacité opérationnelle, votre flexibilité et votre performance se trouvent améliorées par la visibilité sur l'ensemble des processus informatiques et métier.

### A propos de Sterling Commerce

Sterling Commerce, an IBM® Company, aide les entreprises à travers le monde à améliorer leur agilité au sein de réseaux collaboratifs extrêmement dynamiques : elle propose des solutions innovantes pour vendre et exécuter les commandes, et pour assurer une intégration fluide et sécurisée entre clients, fournisseurs et partenaires.

Plus d'information : [www.sterlingcommerce.com/fr](http://www.sterlingcommerce.com/fr).

**Sterling Commerce**  
An IBM Company

---

Pour connaître la liste des bureaux Sterling Commerce dans le monde, visitez le site [www.sterlingcommerce.com](http://www.sterlingcommerce.com)

©2009 – 2010, Sterling Commerce, Inc.  
Tous droits réservés. Sterling Commerce et le logo Sterling Commerce sont des marques commerciales de Sterling Commerce, Inc. ou de ses sociétés affiliées. Tous les produits cités sont des marques commerciales, de service ou des marques déposées de leurs détenteurs respectifs. Imprimé en Europe

SC0707F 11/10