



VTB BANK choisit Azur Technology pour son projet VTB Direct

VTB Bank France, filiale française du groupe russe VTB Bank, un des premiers groupes financiers internationaux a choisi Azur Technology pour contribuer à la réalisation des tâches de middle office de son projet d'offre d'épargne en ligne VTB Direct, comprenant l'ouverture de compte et le traitement des demandes clients. Ce projet novateur et stratégique pour VTB Bank mis en place en un peu plus de trois mois par Azur Technology intègre l'ensemble de sa gamme de logiciels Xpert.Line (Xpert.Capture pour la Lecture Automatique de Documents, Xpert.ECM pour l'archivage et la consultation des documents du dossier client et Xpert.Ivy pour la gestion automatisée de l'ensemble du processus).

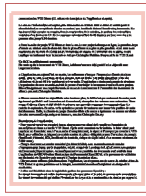
Banque d'investissement présente sur le marché français depuis plus de 90 ans, VTB Bank France souhaitait proposer une nouvelle offre à destination des particuliers pour se faire connaître et diversifier son activité. Après la réalisation d'une étude de marché, les dirigeants de VTB Bank France ont décidé de lancer fin 2010 une offre de compte à terme en ligne et de la commercialiser uniquement sur Internet sous la marque VTB Direct (vtb-direct.com).

« Outre la dimension qualitative de la gestion du client, ce projet avait pour objectif de moderniser l'image de VTB Bank qui était jusque-là une banque de financement classique », indique Christophe Boutry, Membre du Directoire de VTB Bank France.

Pour mener à bien ce projet, VTB Bank a fait le choix de deux prestataires plutôt qu'une approche globale avec un fournisseur unique. La société Hapy a ainsi pris en charge la gestion de la relation clients de l'offre VTB Direct dans le cadre d'un contrat d'externalisation sur site. Utilisant déjà depuis trois ans la solution de Gestion Electronique de Documents Xpert.ECM d'Azur Technology pour son activité banque de financement, VTB Bank s'est tourné vers Azur Technology pour la partie middle office de ce projet et notamment pour le développement de nouveaux processus. En outre, VTB Bank souhaitait pouvoir associer à ce projet des collaborateurs de la banque afin de pouvoir mettre en place, à terme, d'autres applications transversales de dématérialisation, ou de gestion documentaire.

« Notre principale exigence était d'avoir une solution évolutive et à l'échelle de notre structure. Nous avons choisi Hapy et Azur Technology car ce sont eux qui répondaient le mieux à cette exigence. L'esprit d'équipe établi entre les acteurs externes et internes a été déterminant pour atteindre le résultat dans les délais impartis, chacun maîtrisant parfaitement son métier et son domaine », précise Christophe Boutry.

Démarrée en octobre 2010, la partie middle office du projet développée autour de la gamme Xpert.Line d'Azur Technology par les équipes intégration d'Azur Technology a été mise en œuvre en un peu plus de trois mois pour une mise en production début janvier 2011, date de lancement de la campagne de



communication VTB Direct (Cf. tableau de description de l'application ci-après).

Le rôle de l'informatique est capital pour cette entrée en relation avec le client et ensuite pour la dématérialisation complète du dossier en sachant que les clients doivent fournir cinq documents. Il a également fallu prendre en compte, dans la construction de la solution, la gestion des volumétries variables d'un facteur de 1 à 10. La moyenne est aujourd'hui de 40 dossiers par jour avec des pics pouvant aller jusqu'à 80 dossiers.

« Dans le cadre du projet VTB Direct et dans le cas de tout projet de banque en ligne, la première étape d'entrée en relation avec le client doit être la plus efficace et la plus rapide possible. Ainsi nous nous engageons sur un délai de 2 jours pour l'acceptation du dossier et l'ouverture des comptes, ce qui implique un traitement dans la journée », indique Christophe Mathieu, Responsable de VTB Direct.

Un ROI immédiatement mesurable

Six mois après le lancement de VTB Direct, le bilan s'annonce déjà positif et les objectifs sont largement atteints.

« L'application est aujourd'hui un succès, les utilisateurs n'ont pas l'impression d'avoir plusieurs outils, mais un seul, la solution est bien intégrée, tout est fluide. Les outils simplifient la vie des utilisateurs et ils ont été très rapidement pris en main. L'application a également permis de structurer l'organisation de cette nouvelle activité et permet d'envisager le lancement à terme d'autres projets. Elle offre également une traçabilité totale et un accès à tout moment à l'ensemble des documents du client » poursuit Christophe Mathieu.

« Si nous avons atteint les objectifs de notre business plan, le ROI n'est pas seulement financier, mais également qualitatif : outil correctement dimensionné, absorption des volumes sans anicroches. Nous avons d'ailleurs d'ores et déjà décidé de relancer une nouvelle campagne de communication à la rentrée de septembre. En outre, cette opération a permis de renforcer une image très positive de notre établissement. Enfin, la réussite du projet dans des délais très courts a également eu comme corollaire de créer une nouvelle dynamique en interne », conclut Christophe Boutry.

Description de l'application

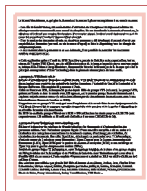
- Pour pouvoir ouvrir un compte à terme, chaque nouveau client doit remplir un formulaire de souscription en ligne sur le site VTB Direct. Après avoir renseigné ce formulaire, le futur client peut imprimer un formulaire muni d'un numéro d'enregistrement, le signer et l'envoyer par courrier à VTB Bank pour validation en joignant un certain nombre de pièces obligatoires pour l'ouverture du compte (Justificatif d'identité, RIB, Justificatif de domicile, chèque de dépôt initial d'un montant minimum de 5 000 euros).

- Chaque document est ensuite numérisé (ou dématérialisé) avec reconnaissance du numéro d'enregistrement inscrit sur le formulaire, validé, et typé via 2 stations de LAD (Lecture Automatique de Documents) Xpert.Capture. Automatiquement et en parallèle, les documents sont archivés dans l'application de GED (Gestion Electronique de Documents) Xpert.ECM, et le processus de validation est déclenché via Xpert.Ivy puis envoyé à l'équipe de relation client.

- Dix personnes utilisent quotidiennement l'application, les six personnes du centre de relation client de VTB Direct et quatre personnes de la banque, notamment le service Compliance en charge de la conformité.

- 2 rôles ont été définis dans le logiciel de gestion des processus Xpert.Ivy :

Le chargé de compte qui valide les documents pièce par pièce et le suivi du processus de souscription.
Le chargé de conformité qui réalise l'évaluation du risque et la « conformité » du dossier par rapport à



la loi anti-blanchiment, et qui gère la demande si la somme à placer est supérieure à un certain montant.

- Une fois le dossier validé, une confirmation d'ouverture des Comptes et un login sont adressés au client par courrier recommandé avec accusé de réception. En cas de refus de la demande d'ouverture, le client en est informé par courrier électronique. Par courrier séparé, le client reçoit également un mot de passe lui permettant l'accès à l'Espace Client sécurisé.
- Pour la gestion des demandes clients, un deuxième processus a été développé, il permet d'avoir une traçabilité des demandes (par mail ou via le centre d'appel) et faire le dispatching vers les chargés de compte compétents.
- A tout moment dans le processus et en cas de besoin, il est possible de consulter les documents archivés dans Xpert.ECM.

« Cette application grâce à l'outil de BPM Xpert.Ivy a permis de fluidifier notre organisation, tant au niveau de l'équipe VTB Direct, que des différents services de la banque impactés par ce nouveau projet », indique Kim-Thibault Dang-Heudebert, Responsable Sécurité Informatique de la Banque qui a été le principal correspondant d'Azur Technology dans la phase de mise en place de leurs outils.

A propos de VTB Bank vtb.fr

Banque d'investissement française à capitaux russes, VTB Bank France est un établissement de droit français placé sous contrôle des autorités de tutelles françaises, l'Autorité de Contrôle Prudentiel et la Banque de France. Elle emploie 60 personnes à Paris.

Créée en France en 1921, la banque fait partie depuis 2006 du groupe VTB (vtb.com). Le groupe VTB, présent en Russie et dans le monde avec 500 agences, est le premier groupe financier international à capitaux majoritairement russes (le solde étant détenu par des investisseurs internationaux suite à une Introduction en Bourse de Londres en 2007).

L'appartenance au groupe VTB conjugué avec l'expérience et le savoir-faire de ses équipes permet à la VTB Bank (France) SA de proposer une offre de produits et de services et de la mettre à disposition de sa clientèle française et internationale.

En 2010 les actifs du groupe s'élevaient à RUB 4 290 milliards et les fonds propres à RUB 578 (soit respectivement 153 milliards et 20 milliards de Dollars à un cours USD/RUB de 28).

A propos d'Azur Technology azurtechnology.com

Éditeur et intégrateur de solutions de dématérialisation des documents et d'automatisation des processus métiers, Azur Technology propose depuis 15 ans une offre complète « clé en mains » à destination des entreprises couvrant tous les besoins de capture, d'archivage, de restitution, de circulation des documents. Son offre Xpert.Line, développée en partenariat avec TI Informatique, s'articule autour de 3 solutions complémentaires : Xpert.Capture pour la Lecture Automatique de Documents (LAD), Xpert.ECM pour la gestion de contenu d'entreprise (ECM) et son archivage et Xpert.Ivy pour la gestion des processus métiers (BPM).

Société du groupe Suisse TI Informatique, Azur Technology bénéficie de la force d'un groupe de plus de 200 spécialistes de l'informatique et de l'édition de logiciels. Azur Technology, qui a son siège à Dardilly (69) et une agence à Paris, emploie 40 personnes et a réalisé en 2010 un chiffre d'affaires de 5 millions d'euros.

Ses solutions sont utilisées par plus de 200 000 utilisateurs chez Adecco, Andros, Aon, Charles River Laboratories, Europe Airpost, Gécina, Groupama protection juridique, Haribo, Intersport, Lecasud (Centrale Leclerc Sud-Est), Leader Price, Mutuelle Existence, Paris Habitat, Pluralis, OPD HLM des Hauts de Seine, Pouey International, Relay, TravelHorizon, VTB Bank ...