

INDEX THÉMATIQUE

- + Planète achats
- + Achats publics
- + Frais généraux
- + Voyages et déplacements
- + Automobile
- + Technologies & documents
- + Achats immatériels

MAGAZINES



Voir le sommaire

N°146 - Juillet-Août

- ▶ Lire tous les articles
- ▶ Découvrir le magazine
- ▶ S'abonner

- ▶ Versions numériques
- ▶ Boutique

Accueil > L'Actu des Achats > LES ENTREPRISES COMMUNIQUENT

VTB BANK choisit Azur Technology pour son projet VTB Direct

Azur Technology, 04/08/2011

VTB Bank France, filiale 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 (ouverture de compte et le traitement des demandes clients).

|
 [Tweet](#)
 J'aime

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.Iv 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 (www.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.

IMMOBILIER D'ENTREPRISE

Recherche d'annonces immobilières d'entreprises

Produit par **Bureaux Locaux.com**

Mots-clés

Type d'offre

Type de bien

Code postal ou ville

▶ Recherche détaillée

INSCRIPTION NEWSLETTER

Décision-Achats >> Voir un exemple

ARTICLES LES +

PLUS LUS | PLUS COMMENTÉS | PLUS PARTAGÉS

1. La fonction achats en entreprise, politique et stratégie d'achats
2. Salaires : des acheteurs reconnus à leur juste valeur
3. Zenius, la nouvelle machine à café intelligente de Nespresso Business Solutions

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

4. Feux d'artifice: le coût du spectacle

5. Des trophées achats pour les Groupes de Protection Sociale (GPS) ?



» Tribunes d'experts

Espace de libre expression sur tous les thèmes de votre univers professionnel.

► Consulter



» Interviews vidéo

Découvrez nos dernières interviews vidéos.

► Consulter



» Les entreprises communiquent

► Consulter les communiqués

Déposez vos communiqués

OPTIMISEZ VOS ACHATS,
GAGNEZ EN
PERFORMANCE !

Le magazine des
décideurs
acheteurs



Le magazine des
décideurs
acheteurs

Pour tout savoir des
grandes tendances par
famille d'achats, pour
connaître l'actualité de
votre métier.

► Abonnez - vous !



NUAGE DE MOTS CLÉS DES ACTUALITÉS

Aéroports De Paris Android Conciergerie D'entreprise
Courrier Dématérialisation Factures
Développement Durable Formation Gps Hôtellerie
Hqe Immobilier D'entreprise Iphone Logica Mobilier
Mobilité Orange Business Services Panasonic
Propreté Roland Garros Rse Saas Smartphone Sony
Supply Chain Tablette Tourisme D'affaires
Travel Managers Ugap Vélos Électriques Ville De
Paris

► Mots clés les plus utilisés

SONDAGE

La Charte de la médiation de la sous-traitance et des relations inter-entreprises industrielles vise à améliorer les échanges entre fournisseurs et services achats. Comptez-vous y adhérer?

Oui

Non

► Voter

Voir tous les sondages

Voir le résultat



VOS RÉACTIONS

Canibal, le recyclage ludique

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.



[Retour à la liste des communiqués](#)



[Retour haut de page](#)

AUTRES COMMUNIQUÉS

LUNDI 22 AOÛT 2011

NEOLANE

Le marketing conversationnel : une nouvelle étape vers des relations clients respectueuses et rentables

Par François Laxalt Responsable Marchés et Innovations

RÉSEAU BNI

Communiqué de presse - Soirée

Le 17 novembre 2011 : 500 entreprises s'unissent pour développer leur chiffre d'affaires

INFORMATION BUILDERS

Alpha Bank fait face à la crise financière grecque avec les solutions de Business Intelligence et d'intégration d'Information Builders

Les solutions WebFOCUS et iWay Software permettent aux cadres dirigeants d'analyser les données, de surveiller les écarts et de répondre instantanément aux demandes de la Banque Centrale

ECRITEL

Ecritel s'associe à Cedexis pour optimiser son offre multi-CDN

Grâce au partenariat avec Cedexis, Ecritel maximise son offre multi-CDN en proposant d'aiguiller en temps réel les internautes de ses clients vers le prestataire le plus performant et le plus économique.

VENDREDI 19 AOÛT 2011

LES ATELIERS APICIUS

Une vue "Splendid"

L'Hôtel Splendid est situé à Cannes, près de la célèbre Croisette et face au Vieux Port. L'adresse vient de sortir son nouveau site internet.

JEUDI 18 AOÛT 2011

Le système est attrayant mais il paraît encore un peu onéreux. Espérons que la présence d'autres acteurs dynamiques (CKFD, ELISE, Lemon tri...) ...

Guillaume S. - 11/08/2011

Xchanging conclut un contrat de gestion des achats avec L'Oréal

Bonjour, Quelques précisions suite à votre commentaire: - Xchanging est très bien implanté en France, Paris étant d'ailleurs leur "base" ...

PJ - 08/08/2011

Planon renforce sa position en France avec le rachat de la société Site Alpha

La compagnie canadienne Site Alpha Inc installée à Montréal a elle aussi rejoint le groupe Planon lors de la fusion/acquisition. En effet, bien ...

La rédaction - 19/07/2011

>> Annuaire



LE MOULIN ROUGE®

Le Moulin Rouge, le plus célèbre cabaret du monde depuis 1889 : l'incontournable de vos

événements !

► En savoir plus



EXPENSE REDUCTION ANALYSTS

Spécialiste de l'optimisation des coûts, Expense Reduction Analysts aide les entreprises à améliorer leur performance en optimisant durablement leurs achats de frais généraux.

► En savoir plus



RM BOULANGER

Vous commercialisez vos produits en Europe ? Êtes-vous certain de la TVA que vous facturez ? Déposez-vous vos déclarations d'échanges de biens ? RM Boulanger, spécialiste TVA depuis 1981.

► En savoir plus

Allocasseauto.com, une référence dans l'univers du recyclage des automobiles !

C'est à partir de son activité initiale qui consiste à collecter et à recycler des véhicules hors d'usage dans ses centres de la région parisienne

MERCREDI 17 AOÛT 2011

NEOLANE

Neolane affiche une croissance record de 70%

Neolane affiche une croissance record de 70% de son chiffre d'affaires au premier semestre 2011

AUTONOMY

Le fournisseur leader de téléconférences choisit Autonomy pour sa nouvelle génération de Web Content Management

Powwownow améliore la rapidité de la mise en ligne de son contenu (Speed-to-Web) et fidélise ses clients avec TeamSite d'Autonomy

HYBRIS

hybris Multichannel Accelerator

Pour accélérer la mise en œuvre du commerce multicanal et améliorer les ventes à travers tous les canaux

MARDI 16 AOÛT 2011

PRIMERA

Primera met à jour sa presse couleurs d'étiquettes CX1200e et son système de finition numérique FX1200e

Les nouvelles fonctionnalités incluent un flux simplifié ainsi que l'impression variable par batch

Page : 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ... 64 »

Parus à la Une



Coup de projecteur sur les administrations européennes



Renault unifie sa messagerie à l'échelle mondiale



Les utilisateurs veulent plus de surface et de performance technique



Cap sur les achats responsables



Baromètre achats durables : back to management !



Food : "inciter plutôt qu'imposer"

Tribunes d'experts



"Etes-vous In ou Out ?" demande le Directeur Général
Par **Olivier Wajnszto**, Directeur Associé d'AgileBuyer



Les solutions e-achats en mode SaaS : une véritable rupture dans l'offre auprès des Directions Achats (2) ?

Articles les plus lus

- 1 La fonction achats en entreprise, politique et stratégie d'achats
- 2 Salaires : des acheteurs reconnus à leur juste valeur
- 3 Zenius, la nouvelle machine à café intelligente de Nespresso Business Solutions
- 4 Feux d'artifice: le coût du spectacle



Par **Alain Alleaume**, Fondateur et directeur d'Altaris

5 Des trophées achats pour les Groupes de Protection Sociale (GPS) ?



Décision-Achats.fr

Contact | Mentions légales | CGU | Partenaires | Liens utiles | Plan du site | Annonceurs | Qui sommes-nous ?

Recherches les plus fréquentes | Manager GO! achats | Apeca | La fonction achats | Trophées Décision Achats 2011 : Election du décideur Achats

INDEX THÉMATIQUE : A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z

+ NOS AUTRES SITES

FIL ACTUS