

INDEX THÉMATIQUE

- + Stratégies de relation client
- + Outsourcing
- + Canaux
- + Profession
- + Technologie
- + Ressources humaines
- + Veille et tendance
- + Juridique
- + Implantations

MAGAZINES


[Voir le sommaire](#)

N°93 - Juin - Aout

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

- ▶ Versions numériques
- ▶ Boutique

[Accueil](#) > [L'Actu Relation Client](#) > [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).



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.

RUBRIQUE EMPLOI SUR RELATIONCLIENTMAG.FR

EN PARTENARIAT AVEC JOBINTREE



Candidats :
découvrez des centaines d'offres d'emplois spécialisées dans les services clients et centres d'appels.

Recruteurs :
déposez votre annonce. 300 € H.T. 2 mois de

parution sur nos 6 sites.

[▶ Accédez à la rubrique Emploi](#)

INSCRIPTION NEWSLETTER

 RelationClientmag >> [Voir un exemple](#)

ARTICLES LES +

PLUS LUS | **PLUS COMMENTÉS** | **PLUS PARTAGÉS**

1. [samsung France rapproche service client et SAV](#)
2. [Bouygues Telecom se focalise sur les "digital natives" avec B&You](#)
3. [Élisez le Directeur de la Relation Client 2011](#)
4. [Axa inaugure la gestion de crise... boursière](#)

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

5. Un nouveau service consommateurs pour La Poste



» 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

OFFRE SPÉCIALE D'ABONNEMENT



Tout sur la relation client !

Recruter, fidéliser, analyser sa clientèle

► Abonnez-vous!

NUAGE DE MOTS CLÉS DES ACTUALITÉS

Acquisition Alias Community Capgemini Casino Catalina Coupons De Reduction Crm Crm Cyclocity Dématérialisation E-commerce Facebook Internet Kiabi Kiabi.com Levée De Fonds Médias Sociaux Multi-enseignes Multimarkes Off-shore Outsourcia Outsourcing Programme De Fidélité Prosodie Rachat Relation Client Sas Service Client Vélip' Virtuoz

► Mots clés les plus utilisés

VOS RÉACTIONS

La caisse d'épargne, en ligne avec ses clients

Je suis client de e-savoie.com du Crédit Agricole et je dispose des mêmes services et relation que décrit par la caisse d'épargne. je crois que la ...

Olivier - 18/08/2011

Découvrez le panorama de l'activité 2010 des outsourceurs à l'off-shore

L'étude du site Relation Client est très bien réalisée et nous donne un aperçu des possibilités en offshore. Il existe en effet d'autres destinations ...

Nicolas - 24/07/2011

L'offshore stabilise ses positions

Le Portail d'information en externalisation et sous traitance internationale cité dans l'article dispose d'études complémentaires à disposition sur ...

OlivierD - 01/07/2011

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

ECRITEL

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

Grâce au partenariat avec Cedexis, Eritel 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.

MERCREDI 17 AOÛT 2011

LES ATELIERS APICIUS

La Fourchette : créatrice d'œuvres d'art éphémères

La Fourchette des Ducs, restaurant gastronomique 2 étoiles au Guide Michelin depuis 2005 et membre actif des Grandes Tables du Monde, est l'une des plus belles et des plus envoûtantes adresses de la région.

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

SDCI DIGICONTACTS

Optimisez votre relation client grâce à notre solution digiCONTACTS Call Center

>> Fichier



CAPITAL

Capital est le premier magazine économique européen. Sérieux et passionnant. 74% d'hommes, âges 60% de 25 à 49 ans, Public jeune (80% moins de 55 ans), incontournable pour toucher les cadres ...

[▶ Voir le fichier en détail](#)



LA MONTAGNE ET ALPINISME

Première revue française consacrée à la montagne, diffusée chaque trimestre à plus de 16 000 abonnés, elle aborde depuis 1905 toutes les facettes de la montagne, sportive, mais aussi culturelle, ...

[▶ Voir le fichier en détail](#)



PROFILIA

Profilia, la Relation Prospect, est une solution globale et performante de conquête et de fidélisation, alliant la puissance d'une mégabase comportementale de dernière génération avec une approche ...

[▶ Voir le fichier en détail](#)

digiconTACTS Call Center est un logiciel de télémarketing permettant aux Centres d'appels et aux cellules commerciales de piloter, en toute sérénité, divers type de campagnes en émissions ou en réception d'appels.

SDCI DIGICONTACTS

digiconTACTS lance une nouvelle solution de télécommunications d'entreprise « digiconTACTS Visioconférence »

La solution digiconTACTS Visioconférence vous permet par l'intermédiaire de la vidéo et de l'audio, de transmettre à votre interlocuteur des informations sans tenir compte du facteur géographique.

HYBRIS

hybris Multichannel Accelerator

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

DIMANCHE 14 AOÛT 2011

ALISA CONSEILS

Création d'entreprise en Polynésie Française

Quand la relation client s'implante en Polynésie Française !

JEUDI 11 AOÛT 2011

CONTACTLAB

Les internautes européens face à l'e-mailing : avant-première de la troisième édition du Report ContactLab à E-Commerce Paris 2011

Les internautes européens face à l'e-mailing : avant-première de la troisième édition du Report ContactLab à E-Commerce Paris 2011

Page : [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [6](#) [7](#) [8](#) [9](#) ... [54](#) »

Parus à la Une



Sensibles à leur e-reputation, les marques ne sont pas bien



Panorama de l'activité des outsourcing en 2010



L'offshore stabilise ses positions



Élisez le Directeur de la Relation Client de l'année 2011



Mercedes, Maif et Audi montent sur le podium



Le paradoxe du client nomade

Tribunes d'experts



Exercez votre leadership commercial

Par **Denis Cristol**, Responsable de la formation continue d'Advancia et de Négocia



Le pouvoir des FAQs en ligne

Par **Luc Truntzler**, Responsable d'inbenta France

Articles les plus lus

1 [samsung France rapproche service client et SAV](#)

2 [Bouygues Telecom se focalise sur les "digital natives" avec B&You](#)

3 [Élisez le Directeur de la Relation Client 2011](#)

4 [Axa inaugure la gestion de crise... boursière](#)



RelationClientmag.fr

[Contact](#) | [Mentions légales](#) | [CGU](#) | [Partenaires](#) | [Liens utiles](#) | [Plan du site](#) | [Annonces](#) | [Qui sommes-nous ?](#)

[Prestataires relation clients](#) | [Recherches les plus fréquentes](#) | [Evaluer votre salaire](#) | [Formations gestion de la relation client](#) | [Association de la relation client](#) | [Manager GO! relation client](#)

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