

Etude de cas : Banque Palatine

Fiabiliser les données dans le secteur bancaire



Banque Palatine

La Banque Palatine, banque des Entreprises et du Patrimoine a pour vocation d'accompagner les dirigeants dans le développement de leur entreprise et de leur patrimoine personnel.

Problématique

C'est au début de l'année 2007 que la problématique de la qualité des données au sein de la Banque Palatine est devenue centrale. En effet, la banque fait le choix d'externaliser l'ensemble de sa chaîne d'impression éditique (impression et mise sous pli de l'ensemble des courriers envoyés aux clients : avis clients, relevés bancaires...). Cette externalisation demande de transférer au prestataire des adresses d'envoi de qualité car elles ont un impact direct sur les formules d'affranchissement proposées par le prestataire extérieur.

Solution

Dans cette optique, la Banque a choisi dans un premier temps de fiabiliser chez un prestataire externe sa base de données clients. Cette première étape réalisée, la banque Palatine avait conscience que l'ensemble des nouvelles mises à jour et nouvelles adresses enregistrées allait de nouveau « polluer » la base de données. L'idée était de sécuriser l'adresse dans le temps et de mettre en place un outil de validation dès la saisie de l'adresse dans la base de données.

« Notre progiciel métier n'ayant pas cette fonctionnalité intégrée, nous étions à la recherche d'un outil pouvant s'intégrer facilement à notre système et nous garantissant l'enregistrement d'une adresse valide dans notre base de données » déclare Mr Lesperres.

Ainsi, le projet de se doter d'une solution informatique fiabilisant la base de données clients améliore également la qualité du service client et de l'image de la Banque. « En effet, la première information vue par nos clients lorsque celui-ci reçoit un courrier de la Banque Palatine est son adresse dans la fenêtre transparente de l'enveloppe. Une faute d'orthographe ou une erreur de nomination de rue n'est pas acceptable pour une banque telle que la nôtre » précise Mr Lesperres.



« Au-delà du cadre de ce projet, nous avons identifié que la qualité de l'adresse était aussi primordiale par rapport à notre organisation interne (service courrier, back office, NPAI...), et par rapport à la qualité des prestations attendues de la part d'un établissement bancaire »

explique Mr Cédric Lesperres, responsable du service synthèse et reporting de la Banque Palatine.

QAS Limited
38 AVENUE DES CHAMPS ELYSEES
75008 PARIS
T +33 (0) 1 70 39 43 20
F +33 (0) 1 70 39 43 21
info@qas.fr
www.qas.fr



« La solution QAS Pro a réduit considérablement le nombre d'adresses non-valides et a permis de redresser notre image en terme de qualité sur remise de plis »

explique Mr Cédric Lesperres.

Résultats

QAS Pro d'Experian QAS: la solution idéale à déployer sur un réseau national d'agences bancaires

Suite à l'identification de ce besoin, la Banque Palatine a effectué une recherche des solutions existantes sur le marché et a convié les éditeurs pour une démonstration de leurs solutions. La démonstration en avril 2007 de la solution QAS Pro s'est alors imposée parmi ses concurrents par sa fiabilité d'intégration au système d'information de la Banque ainsi que par son ergonomie et sa rapide prise en main. La solution QAS Pro est alors intégrée au progiciel métier de la Banque Palatine en janvier 2008 dans les 55 agences françaises. Ainsi, au moment de la saisie d'une nouvelle adresse ou lors d'une mise à jour par un conseiller, celle-ci est automatiquement normalisée.

Le logiciel QAS Pro accélère considérablement la saisie des adresses postales et garantit leur validité conformément aux normes postales en vigueur. Le logiciel restitue les adresses postales des clients de la banque dans leur intégralité, de manière fiable et rapide. Il suffit d'entrer un minimum de données pour que QAS Pro retrouve, en un temps record, l'adresse exacte recherchée.

« Grâce à l'implémentation de QAS Pro, nous espérons basculer sur un mode d'affranchissement «Tempost», tarif d'affranchissement le plus intéressant avec un délai de remise client rapide mais cela impose une base de donnée de très bonne qualité : en dessous de 1% NPAI. »

La Banque Palatine projette pour cette année plus de 2 millions d'envois de courriers, en incluant les campagnes de marketing direct programmées. « La prochaine étape de ce projet, sera de mettre en place durant cette année 2009 des indicateurs de qualité pour analyser l'évolution de notre taux de retour » conclut Mr Lesperres.

© 2008 QAS Limited.

QAS Limited. Registered in England.
No. 2582055. Talbot House, Talbot Street,
Nottingham NG80 1TH.

The words 'Experian' and 'QAS' are
registered trade marks in the EU and other
countries and are owned by Experian
Limited and/or its associated companies.

All rights reserved.