



PROGRESS® CORTICON®, UNE PLATE-FORME AGILE POUR LES APPLICATIONS BANCAIRES

Le système de gestion des règles métier (BRMS), Progress Corticon, est un catalyseur qui simplifie la prise de décisions opérationnelles dans les processus métier bancaires.

Un établissement bancaire lambda gère plus de 300 processus métier et jusqu'à 1 600 activités différentes. Sachant que près de 70 % de ces opérations requièrent une prise de décision, les banques prennent des milliers de décisions par jour. Par exemple :

- ▶ « Devons-nous approuver cette demande de prêt ? »
- ▶ « Quelle configuration de produit devons-nous proposer ? »
- ▶ « Puis-je vérifier l'identité de ce client ? »

Ces décisions récurrentes sont prises par la quasi-totalité des services d'une banque et englobent plusieurs processus métier. Le tableau suivant présente certains processus métier impliquant un grand nombre de décisions inhérents aux environnements bancaires typiques.

**Les décisions
représentent
jusqu'à 70%**
des tâches gérées par des
processus métier de base
tels que le traitement des
prêts, l'ouverture ou la
gestion des comptes.

Crédit	Guichet	Activités de base	Gestion des risques
Valider l'admissibilité	Marketing ciblé	Conception de nouveaux produits bancaires	Connaissance des clients
Évaluer les risques et les tarifs	Identification et sélection des produits	Simplification des processus	Lutte contre le blanchiment
Montage de prêt et documentation	Création de comptes	Simplification des processus	Détection de fraudes
Gestion des recouvrements	Fidélisation des clients	Déploiement du marketing vert	Accords Bâle II/III

Figure 1.
*Exemples de processus
métier décisionnels
intensifs dans le secteur
bancaire*

LES DÉCISIONS MÉTIER SONT DES ATOUTS PRÉCIEUX ET ESSENTIELS POUR RÉUSSIR

Les décisions métier sont l'un des principaux atouts dont disposent les établissements bancaires. Ensemble, elles représentent un critère majeur du succès, que ce soit en exécutant les règles « corporate », en apportant l'agilité indispensable pour anticiper l'évolution du marché ou, au bout du compte, en contribuant aux résultats financiers.

Aujourd'hui, un pourcentage significatif de ces décisions opérationnelles sont prises manuellement par des personnes formées pour suivre les règles définies dans des stratégies et des grandes lignes directrices. Cette approche héritée permet d'exercer un jugement, mais lorsqu'un volume élevé de décisions récurrentes est en jeu, elle s'avère coûteuse et fastidieuse, et aboutit fréquemment à des résultats incohérents.

D'autres décisions peuvent être automatisées en programmant des règles métier à l'intérieur des applications opérationnelles. Mais si cette méthode réduit le coût par transaction, elle sacrifie l'agilité et la transparence de la logique décisionnelle. Toute modification de règles métier implique des cycles de développement longs exerçant une certaine pression sur une structure qui doit se mettre rapidement en conformité à des règles et des réglementations en constante évolution.

- ▶ La vitesse d'acquisition de clients
- ▶ Les délais de mise sur le marché des nouveaux produits et services
- ▶ Les délais de chiffrage [devis]
- ▶ Le délai de traitement des prêts

PROGRESS CORTICON : POUR PRENDRE LA BONNE DÉCISION AU BON MOMENT AVEC AGILITÉ

Les systèmes de gestion des règles métier [BRMS] représentent une solution convaincante pour relever ces défis en automatisant les décisions opérationnelles récurrentes au sein d'un environnement optimisé pour gérer la logique métier.

Progress Corticon est un BRMS d'entreprise conçu pour identifier les décisions à l'intérieur-même de vos processus, automatiser les règles qui sous-tendent les décisions, et les déployer sous forme de services à base de standards qui seront « consommés » par des applications accessibles en tous points de l'entreprise.

Les sociétés qui adoptent Corticon enregistrent des gains significatifs, tant sur le plan des activités métier que de l'agilité informatique :

- ▶ Réduction des coûts en éliminant les étapes manuelles inutiles au sein des processus comprenant des décisions récurrentes.
- ▶ Amélioration de la réactivité pour les processus qui nécessitent des calculs, des validations et la transformation de données.
- ▶ Augmentation de la cohérence des décisions dans un volume de transactions élevé.
- ▶ Diminution des coûts informatiques en maintenant la logique décisionnelle à l'extérieur du code des processus et des applications.

Progress Corticon propose un environnement accessible de type tableur, qui permet aux utilisateurs métier de gérer la logique décisionnelle au moyen de règles métier ; une architecture orientée-service [SOA] qui aide la DSI à déployer les décisions de façon transparente ; des connecteurs de données d'entreprise pour une intégration intelligente des données ; et un gestionnaire de référentiel qui contrôle l'accès des équipes et les versions des actifs de règles, et gère le projet de règles tout au long de son cycle de vie.

Les clients qui utilisent Progress Corticon ont enregistré des résultats quantifiables, par exemple :

- ▶ Une réduction de 75 % du coût d'acquisition de nouveaux clients ;
- ▶ Une réduction de 90 % des tâches de tarification manuelles ;
- ▶ Une réduction de 50 % des délais de traitement par prêt.

CORTICON APORTE DE LA VALEUR À TOUS LES PROCESSUS BANCAIRES

Progress Corticon apporte des avantages significatifs dans les processus bancaires qui impliquent de très nombreuses décisions.

DÉCISIONS RELATIVES AU CRÉDIT

Appliquer les règles avec cohérence et transparence pour un résultat optimum

Progress Corticon rationalise les décisions liées à toutes sortes de crédits, des prêts hypothécaires aux prêts garantis, des prêts automobiles aux cartes de crédit. Corticon joue un rôle-clé dans la gestion des conditions d'octroi, en évaluant les risques et en facilitant même le déploiement de stratégies de recouvrement efficaces.

► Valider l'admissibilité

Pour la quasi-totalité des produits, il existe différentes de règles d'admissibilité. Avec Progress Corticon, vous pouvez automatiser les décisions d'admissibilité en appliquant vos règles métier et en veillant à ce que l'admissibilité à certains produits soit déterminée de manière appropriée et instantanée, même pour les produits les plus complexes.

► Évaluer les risques et les tarifs

Il est parfois difficile de calculer le prix d'un produit de crédit en raison des facteurs impliqués — détermination des risques, calcul des taux et calcul des frais. En automatisant ces calculs avec Progress Corticon, vous savez qu'ils sont toujours exacts. Corticon intègre les propriétaires de produits au cœur du processus, de sorte que les règles puissent être gérées directement par ceux qui les comprennent, et rapidement actualisées sans goulot d'étranglement au niveau de la DSI.

► Création et documentation

De nombreux produits de crédit se caractérisent par des processus de montage complexes et requièrent une documentation importante. Les réglementations en vigueur à différents niveaux (national, régional ou local) peuvent influencer sur la documentation qu'il convient de recueillir, conserver et valider. En gérant toutes ces règles avec Progress Corticon, les clients fournissent uniquement les documents nécessaires, le BRMS veillant à ce que rien ne manque.

► Gérer les recouvrements

Tout portefeuille contient des clients confrontés à des difficultés et qui intègrent le processus de recouvrement. Mais il est important de veiller à ce que la bonne approche soit suivie pour chaque client afin de maximiser la rentabilité, que ce soit dans le cadre d'une collaboration à long terme ou pour obtenir le meilleur remboursement possible. Avec Progress Corticon, l'expertise de vos meilleurs agents de recouvrement s'applique à l'ensemble de votre portefeuille de clients.

► Suivi des comptes

Recouvrer des paiements, gérer des remboursements anticipés ou clôturer des prêts constituent autant de possibilités d'établir des relations positives ou négatives avec un client. L'utilisation de Progress Corticon pour gérer toutes les décisions qui interviennent pendant la durée de vie d'un compte assure à ces opérations un haut degré de cohérence et d'excellence.

GUICHET

Proposer aux clients les produits qu'ils attendent

Corticon peut aider vos employés en contact direct avec la clientèle à proposer les bons produits aux bons clients, à gérer efficacement le processus de création de comptes, à offrir un excellent service bancaire et à maximiser la fidélisation des clients et la valeur à long terme.

► **Marketing ciblé**

Les banques doivent faire face à la concurrence accrue d'autres fournisseurs, traditionnels ou non. À l'heure où des grandes enseignes et d'autres entreprises multiplient les offres de produits, des compte-chèques aux instruments d'investissement, il est indispensable de pouvoir compter sur des outils de marketing efficaces. Progress Corticon permet de proposer des offres ciblées via différents canaux grâce à un processus décisionnels multicanal.

► **Identification et sélection des produits**

Dès qu'un employé entre en interaction avec un client, que ce soit par le biais d'un centre d'appels ou d'une visite en agence, il est essentiel d'identifier le produit qui lui convient. Compte tenu de la diversification des offres et de la complexité croissante des produits, cette tâche est plus délicate que jamais. Progress Corticon aide les employés ou les clients à identifier automatiquement le produit qui convient à chaque situation, avec rapidité et précision, améliorant ainsi le service et favorisant l'acceptation des produits.

► **Création de comptes**

L'ouverture d'un nouveau compte est une étape importante dans une relation avec une banque. Car si elle est capitale pour la perception — positive ou négative — qu'un client peut avoir de sa banque, cette étape peut également s'avérer fastidieuse et onéreuse. Progress Corticon facilite le processus d'automatisation des approbations et de gestion des données et des documents à réunir pour différents produits, ce qui accélère l'ouverture d'un compte.

► **Fidélisation des clients**

La fidélisation de la clientèle — a fortiori des clients rentables — est essentielle pour la croissance à long terme. Mais les budgets dédiés à la fidélisation des clients ne sont pas extensibles. En assurant un haut niveau de cohérence et d'efficacité tous canaux confondus, Progress Corticon permet aux responsables des produits de définir quels clients ils souhaitent conserver et comment ils entendent dépenser leur budget « fidélisation ». De plus, les processus pilotés par des règles peuvent être utilisés pour entrer proactivement en contact avec les clients à risque, réduisant encore le phénomène d'usure.

► **Suivi et accès aux comptes**

Les banques ont besoin de guichetiers en agences et d'opérateurs dans les centres d'appel pour résoudre les problèmes rencontrés par les clients, ce qui signifie que le personnel de première ligne doit être habilité à agir. En automatisant les décisions d'authentification et d'approbation avec Progress Corticon, ces employés peuvent agir de façon appropriée, légalement et efficacement, dès le premier contact avec un client. Et les règles peuvent également être utilisées pour optimiser les activités de ventes croisées [cross-sell] et incitatives [up-sell] en gérant les décisions marketing. La facilité avec laquelle Corticon s'intègre à tous les systèmes ou processus en cours d'utilisation est la garantie que les clients vivront une expérience optimale du service, quel que soit le canal utilisé.

OPÉRATIONS DE BASE

Rationaliser. Accélérer. Augmenter la valeur client grâce au marketing transpromotionnel.

Progress Corticon permet de simplifier les processus bancaires, de promouvoir la valeur ajoutée des nouveaux produits aux clients et d'accélérer la commercialisation de nouveaux produits.

► **Concevoir de nouveaux produits bancaires**

Chaque nouveau produit bancaire s'accompagne de nombreuses règles métier concernant l'admissibilité, les tarifs, etc. L'utilisation de Progress Corticon accélère le développement et réduit les délais de commercialisation des nouvelles offres. Une plus grande flexibilité facilite le développement de produits plus innovants, tandis que la convivialité des processus permet aux chefs de produits de gérer eux-mêmes la maintenance. De plus, Corticon permet de créer facilement les formulaires interactifs et les dialogues guidés dont votre site Web, votre centre d'appels et vos employés au guichet auront besoin pour vendre ces produits.

► **Simplifier les processus de base**

L'automatisation des décisions concernant l'admissibilité, l'approbation, la transmission aux niveaux supérieurs et l'acheminement peut considérablement simplifier les processus. La diminution du coût des processus bancaires de base en automatisant plusieurs étapes et en simplifiant ces processus a un impact direct sur les performances financières. Progress Corticon s'intègre à de nombreux processus de gestion des processus métier (BPM), ce qui facilite et rationalise les processus métier à tous les niveaux de la banque.

► **Mettre en œuvre le marketing transpromotionnel**

Alors que les consommateurs sont de moins en moins enclins à utiliser les processus d'inscription par défaut (opt-in) et tendent de façon croissante à se désinscrire des services auxquels ils sont abonnés (opt-out), les banques ont de plus en plus de difficulté à faire passer leurs messages de marketing aux clients. Le marketing transpromotionnel — qui utilise des déclarations et autres interactions transactionnelles avec les clients comme opportunités de marketing — est un outil efficace dans ce nouvel environnement. L'utilisation de Progress Corticon pour gérer les règles de marketing (ventes croisées ou incitatives) facilite l'adaptation du marketing transpromotionnel aux clients, les règles de commercialisation pouvant être partagées facilement et efficacement avec les systèmes transactionnels

► **Place au marketing « vert »**

En réduisant le recours aux imprimés, aux déplacements et même au téléphone, les banques parviennent à réduire leur empreinte carbone et leurs déchets. L'utilisation de Progress Corticon pour gérer les approbations et créer des applications efficaces à base de formulaires peut jouer un rôle précieux dans la mise en place d'initiatives « vertes ».

GESTION DES RISQUES

Éliminer les fraudes et naviguer avec agilité dans un univers de réglementations complexes

Progress Corticon permet de gérer un environnement réglementaire de plus en plus complexe tout en détectant et en éliminant les fraudes.

► **Connaître ses clients**

La législation « Know Your Customer » oblige les banques à identifier et suivre leurs clients avec précision sur les différents canaux et au fil du temps. Avec Progress Corticon, il est possible de gérer des règles centralisées pour s'assurer que tous les systèmes et processus appliquent la bonne logique pour vérifier, appairer et identifier les clients tout au long de leur relation avec la banque.

► **Lutte contre le blanchiment**

Les réglementations relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent exigent des contrôles systématiques et clairement définis portant sur les clients, les transactions et même des ensembles de transactions. Mais gérer les règles ne suffit pas. Les banques doivent être en mesure de démontrer qu'elles appliquent des règles cohérentes à chaque client et chaque transaction. La gestion centralisée des règles avec Progress Corticon permet aux banques de démontrer qu'elles sont en conformité, sans pénaliser leur agilité.

► **Détection de fraudes**

Les fraudes à la carte de crédit, aux chèques et par usurpation d'identité ont un impact direct sur le résultat financier. Progress Corticon peut vérifier chaque transaction de façon détaillée et en temps réel pour que le volume maximum de fraude soit découvert suffisamment à temps pour prendre des mesures efficaces. Les règles peuvent également veiller à ce que les cas traités évoluent dans le système dès qu'ils répondent aux critères définis, accélérant ainsi le processus d'enquête et de résolution des fraudes détectées.

► **Accords Bâle II/III**

Les réglementations Bâle II/III influencent de plus en plus le comportement des banques à travers le monde. L'utilisation de Progress Corticon pour gérer les calculs selon les accords Bâle II/III assure leur conformité dans les différents canaux et systèmes, sans qu'il soit nécessaire de les coder. Ainsi, lorsque les agences de réglementation changent les règles, vous serez prêt à réagir rapidement.

À PROPOS DE PROGRESS CORTICON

Progress® Corticon® est une solution de gestion des règles métier (BRMS) qui aide les entreprises à prendre des décisions en conjuguant un haut niveau de fidélité, de qualité et de performances grâce à l'automatisation des règles métier. Cette solution accroît l'agilité des processus décisionnels et offre de nouvelles perspectives quant aux liens qui unissent des décisions récurrentes et les performances métier. Corticon sépare les décisions et les processus, ce qui permet aux entreprises et aux utilisateurs de créer ou réutiliser rapidement des règles métier, ainsi que de créer, d'améliorer, de collaborer pour bâtir et maintenir la logique décisionnelle.

Plateforme d'automatisation et d'exécution des règles métier, Progress Corticon est utilisée par plus de 500 clients à travers le monde. Des entreprises telles que eBay, AEGON, LexisNexis, la US Bank et l'État du Texas ont obtenu des résultats significatifs — que ce soit en termes de chiffre d'affaires ou de bénéfices — en faisant confiance à Corticon pour améliorer l'automatisation de leurs décisions, les processus de changement de décisions et le suivi des processus décisionnels.

PROGRESS SOFTWARE

Progress Software Corporation (NASDAQ : PRGS) fournit des logiciels qui simplifient le développement, le déploiement et la gestion des applications métiers sur site ou en environnement Cloud, sur tout type de plateforme et de périphérique, en minimisant la complexité et le TCO (coût total de possession).

SIÈGE MONDIAL

Progress Software Corporation, 14 Oak Park, Bedford, MA 01730 États-Unis. Tél : +1 781 280 -4000 Fax : +1 781 280 4095 Site Web : www.progress.com

Suivez-nous  facebook.com/progresssw  twitter.com/progresssw  youtube.com/progresssw

Pour plus d'informations sur les contacts et bureaux internationaux et régionaux, consultez : www.progress.com/worldwide

Progress et Corticon sont des marques commerciales ou déposées de Progress Software Corporation, ou de l'une de ses sociétés affiliées ou filiales, aux États-Unis et dans les autres pays. Les autres noms mentionnés peuvent être des marques de leurs propriétaires respectifs. Les présentes spécifications sont sujettes à modification sans avis préalable. © 2014 Progress Software Corporation et/ou ses sociétés affiliées ou filiales. Tous droits réservés.

Rev. 10/14 | 141010-0005