




# LA BANQUE CANTONALE BERNOISE MISE SUR UNE NUMÉRISATION COMPLÈTE DU TRAITEMENT DES DOCUMENTS

Externalisation des services bancaires opérationnels en respectant une sécurité maximale conforme aux normes bancaires suisses

| Défi  | Solution  | Avantages   |
|---|---|---|
|  <p>Nouvelles <b>tendances du marché</b> et <b>processus nécessitant de nombreuses ressources</b> dans les opérations bancaires</p> |  <p>Utilisation de <b>SPS Payment Factory</b> sur la base d'une solution informatique établie</p> |  <p>Bon <b>rapport qualité/prix</b>, traitement de haute <b>qualité</b>, <b>normes de sécurité les plus élevées</b> et une plus grande <b>flexibilité</b> en cas de variation du volume de marché</p> |

Depuis 2018, Banque cantonale bernoise SA (BCBE) fait confiance aux Output Management Services de Swiss Post Solutions (SPS). La BCBE a décidé fin 2020 d'externaliser également ses processus de traitement du trafic des paiements et des documents, et de les confier à SPS. Les éléments déterminants à l'origine de cette décision stratégique sont l'offre contractuelle compétitive, le professionnalisme pendant le processus d'appel d'offres, les expériences positives dans la collaboration sur l'Output Management et la confiance en SPS établie au fil des années.

## Optimisation des processus

La BCBE a transféré ses processus de traitement du trafic des paiements et des documents à un autre prestataire depuis des années. Fin 2019, la BCBE a décidé de réexaminer la solution en place concernant le traitement du trafic des paiements et des documents ainsi que l'organisation des processus qui en découlent. Dans ce cadre, elle a attaché une importance particulière à l'efficacité, à la qualité et à l'efficacité en termes de coûts du déroulement des prestations.

En tant que leader sur le marché du traitement du trafic des paiements, SPS connaît le secteur bancaire depuis de nombreuses années et adapte résolument son offre de services aux besoins de la clientèle. Avec plus de 75% de parts du marché du trafic des paiements lié à des justificatifs, SPS Payment Factory fournit aujourd'hui ses prestations à toutes les grandes banques en Suisse. Cela lui permet de réaliser, malgré une baisse du volume, des économies d'échelle substantielles pour des services dont la qualité est constamment élevée. Ces économies peuvent être répercutées sur la clientèle par le biais de tarifs d'entreprise attractifs. Le transfert modulaire de services à SPS permet à la BCBE

d'assurer en permanence la stabilité de ses processus opérationnels, sans consentir d'importants investissements dans une infrastructure informatique coûteuse. De plus, la BCBE bénéficie, grâce au partenaire SPS, de ses normes de sécurité et de qualité certifiées ISO et FINMA tout au long du processus. C'est sur cette base que la BCBE a décidé au terme de l'appel d'offres de choisir SPS comme nouveau prestataire de services dans ce domaine.

## Une coopération couronnée de succès depuis 2018

Le partenariat en place avec SPS depuis 2018 dans le domaine du Document Output Management a également favorisé la décision de lui confier le traitement du trafic des paiements et des documents. Son rapport qualité/prix ainsi que ses nombreux clients de référence renommés ont été à l'époque des éléments décisifs dans le choix de coopérer avec SPS. Rien qu'en 2020, 11,4 millions de pages imprimées et 4,1 millions d'envois ont été produits pour la BCBE. La BCBE ne supporte donc aucun coût d'infrastructure ni coût fixe interne pour l'Output Management. Le soulagement des ressources internes qui en découle favorise la concentration sur l'activité principale et le suivi de



Le projet de migration a été un succès total grâce au solide engagement et à l'étroite collaboration des deux organisations. SPS est un partenaire commercial fiable et expérimenté dans le domaine des services bancaires opérationnels. Outre l'efficacité en termes de coûts, nous apprécions le déroulement sans faille des processus et le soulagement de nos ressources internes qui en découle. Cela nous permet de nous concentrer pleinement sur notre activité principale.



– Philipp Cossi, responsable des services opérationnels, Banque cantonale bernoise

la clientèle. En poursuivant ce partenariat, la BCBE peut continuer à jouir de la force d'innovation de SPS en matière de numérisation des processus d'affaires.

### Concept de solution complet

SPS fournit ses prestations en utilisant une infrastructure performante et de grande échelle ainsi que les processus optimisés associés, exclusivement en Suisse. SPS continue de développer cette infrastructure et ces processus en permanence, en recourant de façon ciblée aux nouvelles technologies, incluant la numérisation et certains éléments d'intelligence artificielle. SPS développe en parallèle des plans d'urgence adaptés ainsi que des mesures de prévoyance et de sécurité pour garantir la continuité des affaires, ce qui permet, conformément au contrat, d'assurer continuellement la poursuite du traitement du trafic des paiements et des documents de la BCBE confié à SPS en cas de dysfonctionnements ou de situations de crise.

Grâce à sa longue expérience du marché, SPS connaît les facteurs de succès critiques lors des projets d'implémentation. La transition vers SPS s'effectue avec le moins de risque technique possible car le traitement continue d'être assuré par la solution informatique SPS établie. La BCBE bénéficie en outre de la transparence des coûts car les services de SPS sont proposés à un prix attractif, fixé pour une longue durée. Par ailleurs, l'externalisation du traitement du trafic des paiements ouvre à la BCBE des possibilités stratégiques supplémentaires d'utiliser l'offre complète SPS Banking Factory.

### Payment Factory chez SPS

Le traitement des documents se fait dans SPS Payment Factory. Pour numériser et post-traiter les justificatifs, SPS utilise sa propre plateforme de numérisation et déploie sa solution informatique «dips» au cœur de l'usine à paiements.



#### Informatique partagée

Déploiement d'une solution informatique unique, standardisée et hautement automatisée capable de gérer des mandats pour toutes les banques et un taux STP élevé.



#### Personnel partagé et sites partagés

Le même personnel et les mêmes sites de traitement pour toutes les banques avec une grande flexibilité. Une personne sur un site donné travaille pour plusieurs banques.



#### Processus partagés

Processus de traitement standard assorti d'un SLA et de règles standard pour toutes les banques.



#### Norme de sécurité élevée

Norme de contrôle unique (ISAE Control Framework) pour toutes les banques.



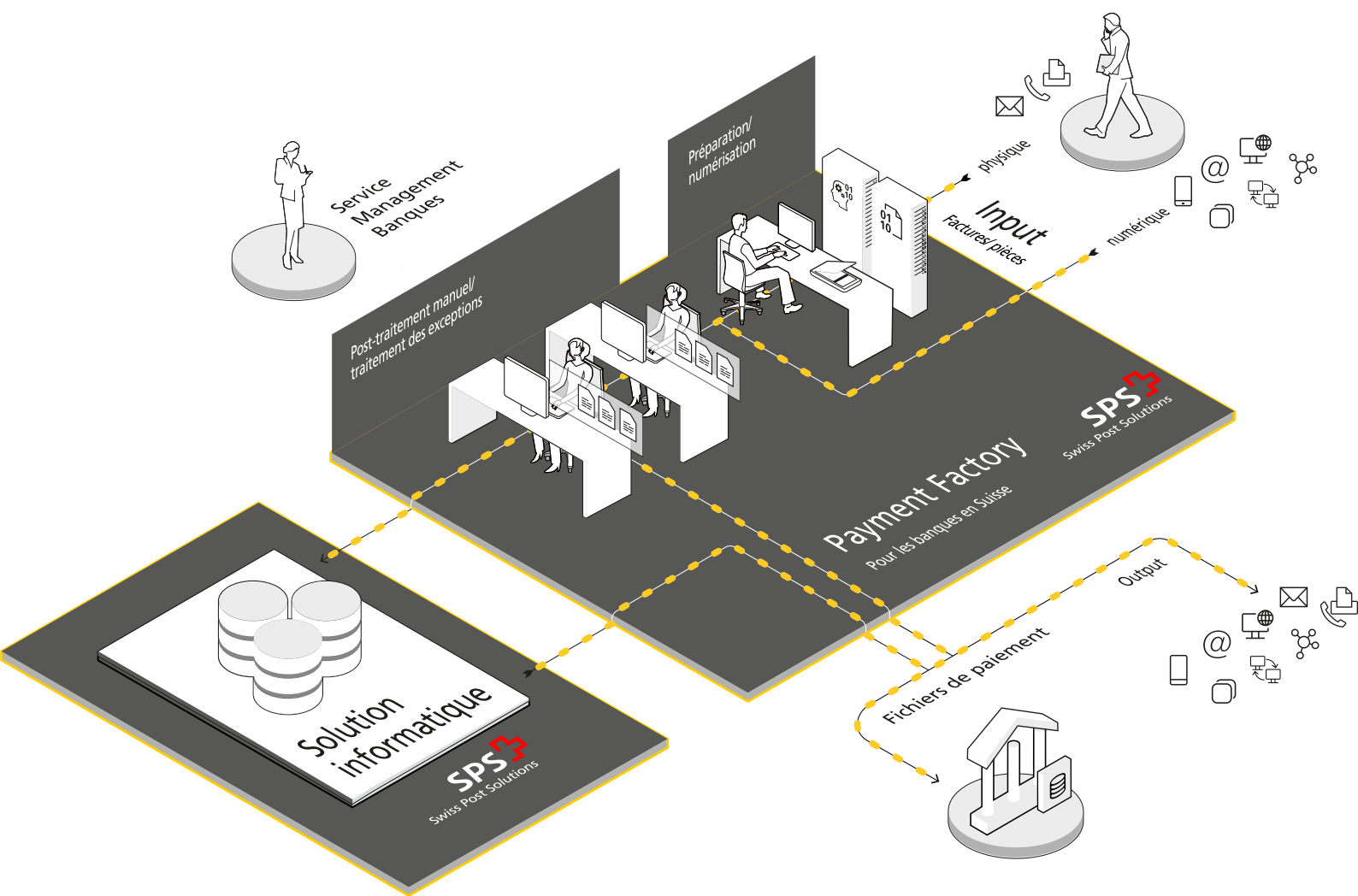
#### Intégration aisée de nouvelles banques et de nouveaux services

Démarche standard lors du projet d'implémentation.



#### Expérience et efficacité

Multitude de valeurs empiriques et de procédures efficaces grâce à l'approche de l'usine à paiements avec des rapports standard transparents.



### À propos de la Banque cantonale bernoise

La BCBE est fortement ancrée dans les cantons de Berne et de Soleure avec quelque 470 000 clientes et clients, plus de 1200 collaboratrices et collaborateurs, 80 sites et les offres de money-net. En qualité de banque universelle classique, elle propose en outre des solutions complètes pour les paiements, l'épargne, les placements, les financements et la prévoyance. La banque se tient aux côtés des entreprises et des particuliers en tant qu'accompagnatrice compétente dotée de l'esprit d'entreprise.

**En savoir plus**  
À propos des solutions bancaires de SPS

