



POSTFINANCE DEVIENT UNE LOCOMOTIVE DU NUMÉRIQUE

Le cœur de métier favorisé grâce à l'externalisation du trafic des paiements et des documents des clients

Défi	Solution	Avantages
> 70 millions de justificatifs de paiement entrants chaque année	 L'usine à paiements	 Favorisation du cœur de métier

PostFinance devient une locomotive du numérique. Le traitement du trafic des paiements lié à des justificatifs et à des documents de clients ne fait plus partie du cœur de métier de PostFinance. C'est pourquoi la banque postale suisse a lancé une optimisation exhaustive de ses processus.

PostFinance a décidé d'externaliser trois services d'affaires complets à SPS pour se concentrer sur son cœur de métier numérique:

- Le traitement des justificatifs de paiement de clients de PostFinance
- Le traitement des documents physiques de clients de PostFinance en dehors des paiements
- Le traitement du trafic des paiements des douze banques partenaires existantes de PostFinance

Reprise du personnel par SPS

Dans le cadre de l'externalisation, SPS absorbe une partie des collaborateurs de PostFinance concernés. Il a également fallu recruter environ 40 personnes sur le marché du travail.

Concentration des sites de traitement

La concentration des sites de traitement, qui se matérialise par la réduction de leur nombre de sept à quatre, a été source de difficultés pendant le projet de PostFinance. Dans le cadre de l'ancienne solution en vigueur chez PostFinance, le traitement avait lieu sur

six sites différents appartenant à la banque et répartis dans tout le pays, sans compter le centre de numérisation SPS de Glattbrugg. Depuis le mois de juin 2018, l'ensemble du traitement s'effectue sur trois sites SPS à Glattbrugg, à Kriens et à Netstal. C'est pourquoi trois de ces sites SPS ont dû être agrandis. A Netstal, le nombre de postes de travail et l'effectif ont par exemple doublé. SPS a également été contrainte de s'assurer que ses collaborateurs ont accès aux applications informatiques de PostFinance. Il a en outre fallu convertir les processus postaux sans perturber les clients pour que les justificatifs de paiement soient acheminés dans le bon centre de numérisation au terme de la conversion.

Mise en place d'une usine à paiements chez SPS

A partir de la mi-2017, SPS a mis en place une usine à paiements qui est entrée en service le 1er juin 2018 pour traiter le trafic des paiements de PostFinance et de ses anciennes banques clients. Cette usine à paiements SPS dessert actuellement 17 banques suisses et traite environ 70 millions de justificatifs de paiement chaque année,



«Comme nous avons un spécialiste de qualité au sein du groupe La Poste Suisse SA capable de traiter de grands volumes de données de manière peu onéreuse et efficace, il nous a été facile de sélectionner SPS. Chez PostFinance, nous savons que SPS est un partenaire commercial fiable et flexible, parce que nous collaborons avec l'entreprise depuis de nombreuses années dans l'activité du trafic des paiements à base de papier pour des banques tierces et que cette collaboration fonctionne à merveille.»



—Hansruedi Koeng, président de la direction de POSTFINANCE

soit environ 70% de la totalité du volume du trafic des paiements lié à des justificatifs en Suisse.

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. Les justificatifs sont numérisés sur le site de Glattbrugg avant de subir un post-traitement à Kriens et à Netstal. Tous les documents qui doivent subir un traitement de qualité aussi efficace que possible sont gérés de manière standardisée à Kriens. Le traitement spécial et le traitement des exceptions sont réalisés à Netstal. Depuis Netstal, SPS a directement accès aux applications informatiques de la banque. L'équipe centrale Service Management Banques surveille et coordonne l'ensemble du processus. Pendant l'activité quotidienne, cette équipe est l'unique interlocuteur de la banque.

Bref résumé des principaux avantages de l'usine à paiements

Nos clients bénéficient de nombreux avantages. Comme la solution est bien établie et que les interfaces avec toutes les solutions bancaires centrales courantes sont disponibles en Suisse, ils profitent en effet d'un service à bas prix variable et ils prennent peu de risques.



Informatique partagée

Déploiement d'une solution informatique unique, standardisée et hautement automatisée capable de gérer des mandants pour toutes les banques et taux élevé de traitement de bout en bout



Personnel partagé et sites partagés

Les mêmes collaborateurs et les mêmes sites de traitement pour toutes les banques dans le cadre d'une grande flexibilité. Un collaborateur 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



Niveau de sécurité élevé

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



Intégration aisée de nouvelles banques

Démarche standard lors du projet introductif



Expérience et efficacité

Multitude de valeurs empiriques et de procédures efficaces grâce à l'approche de l'usine à paiements

Faits saillants



>50

clients dans le secteur bancaire



100 mio

de justificatifs de paiement par an en Suisse



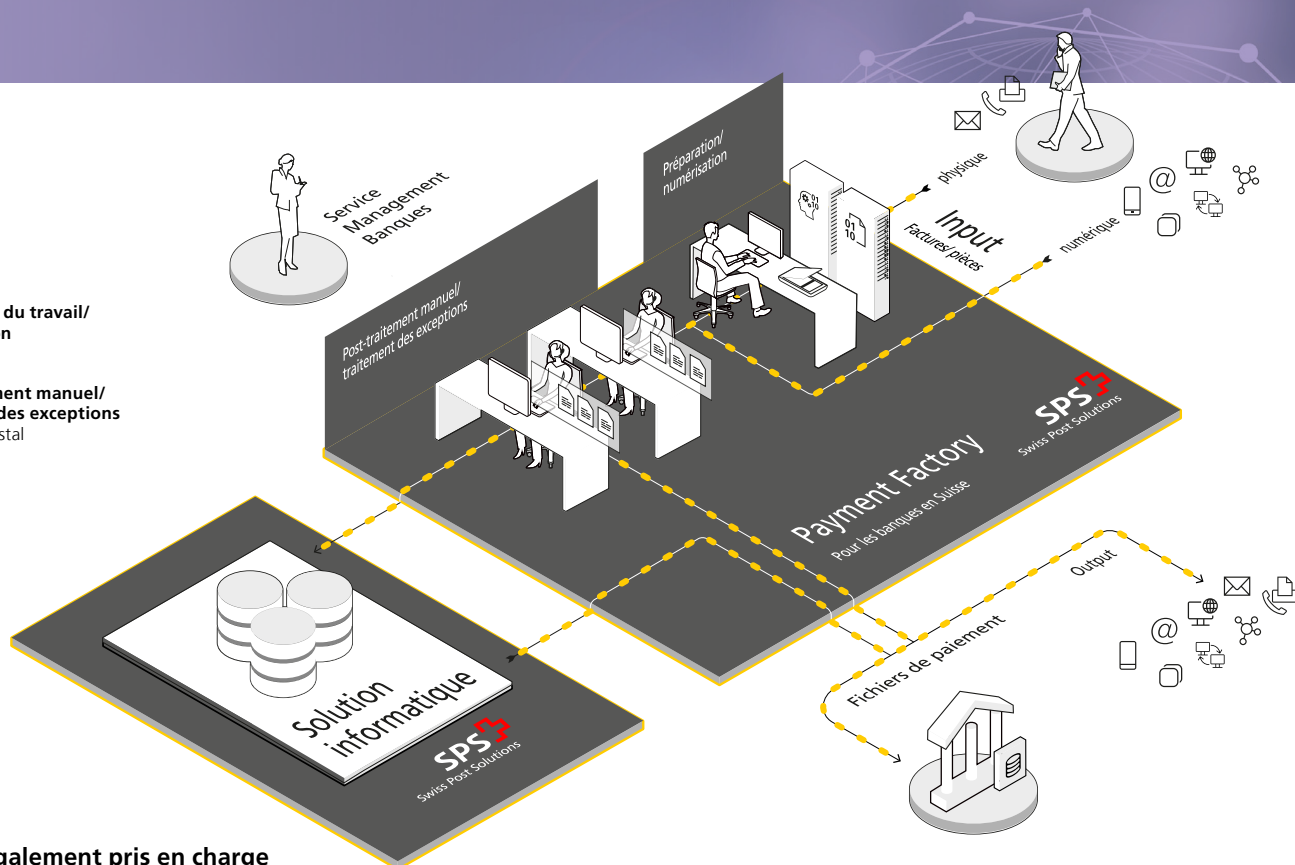
≈70%

traités par SPS



**Préparation du travail/
numérisation**
Glattbrugg

**Post-traitement manuel/
Traitement des exceptions**
Kriens et Netstal



**SPS a également pris en charge
le trafic des paiements de
Raiffeisen et traite ses documents au sein de l'usine à
paiements SPS:**

Depuis 2010, SPS est notre partenaire de saisie de justificatifs du trafic des paiements. Nous nous y connaissons donc très bien grâce à cette collaboration de longue date. Comme nous connaissons les interlocuteurs et les processus de collaboration, la passation à SPS des activités restantes issues de la saisie du trafic des paiements nous est apparue comme une évidence. La collaboration avec SPS se déroule également sans heurts dans le domaine du post-traitement EGAB. Nous prendrions à nouveau la même décision aujourd'hui.

Adrian Töngi, responsable Banking Operations,
COOPÉRATIVE SUISSE RAIFFEISEN

La BCBE a confié son Document Output Management à SPS:

La numérisation s'accompagne de défis: les formulaires, les documents, etc. qui sont nécessaires aux processus doivent être intégrables aux processus électroniques et au paysage de systèmes sans rupture de supports. SPS a repris l'impression et l'expédition des documents destinés à nos clients des mains de notre ancien prestataire d'externalisation. Grâce à l'externalisation à SPS, la BCBE profite de coûts réduits tout en proposant des impressions en couleurs à ses clients.

Mark Haller, responsable de la production et de l'exploitation et
membre de la direction,
BANQUE CANTONALE BERNOISE SA



A propos de PostFinance

PostFinance figure parmi les principaux établissements financiers suisses. Forte de 3325 collaborateurs à plein temps, la banque dessert environ trois millions de particuliers et d'entreprises. Son activité principale porte sur le trafic national et international des paiements. Soumise au droit suisse, PostFinance SA est une société anonyme de droit privé détenue à 100% par La Poste Suisse SA. En tant que numéro un du trafic des paiements suisse, PostFinance garantit l'harmonie des flux monétaires.

En savoir plus
à propos de SPS

