

RAIFFEISEN SUISSE

Priorité au cœur de métier grâce à la centralisation et à l'externalisation du trafic des paiements lié à des justificatifs

Défi	Solution	Avantages
<p>20 millions de justificatifs papier chaque année</p>	<p>L'usine à paiements Solution informatique établie de SPS</p>	<p>L'approche de l'usine à paiements Economies d'échelle et valeurs empiriques</p>

Raiffeisen a décidé de centraliser le trafic des paiements (TP) des banques Raiffeisen lié à des justificatifs. Pour optimiser le traitement de ces gros volumes de paiements, l'entreprise voulait miser sur un prestataire de services spécialisé. La société coopérative ne devait plus avoir à gérer les aspects technologiques et les adaptations du système aux processus de TP, et le personnel spécialisé devait pouvoir se concentrer sur le cœur de métier bancaire.

Un volume de paiements massif

Avec près de 20 millions de justificatifs papier chaque année, le trafic des paiements des banques Raiffeisen lié à des justificatifs génère un volume massif. Le traitement de ce trafic de paiements est complexe et très coûteux en ressources. Raiffeisen souhaitait éviter d'avoir à développer un savoir-faire interne coûteux pour le traitement du TP et à effectuer des adaptations du système en profondeur dans une optique d'optimisation du processus actuel. L'entreprise souhaitait également mettre rapidement en place des processus standard. Avec la suppression des pics de traitement mensuels, les collaborateurs internes d'autres domaines spécialisés ne devaient pas non plus supporter de charge supplémentaire.

Une collaboration de longue date

Dans le cadre de la centralisation de l'ensemble du trafic des paiements des banques Raiffeisen, le processus de numérisation du trafic des paiements lié à des justificatifs de Raiffeisen a été externalisé en

2008 à La Poste Suisse. Après l'entrée en vigueur de la nouvelle loi sur l'organisation de la poste en 2010, La Poste Suisse a été transformée en société anonyme de droit spécial. Par la suite, La Poste a transmis le contrat d'exploitation à sa filiale Swiss Post Solutions SA (SPS). Depuis, SPS se charge du traitement convenu du TP pour le groupe Raiffeisen.

Un concept complet associé à une technologie de pointe

SPS se charge du processus de numérisation et du post-traitement du trafic des paiements lié à des justificatifs pour Raiffeisen:

- Numérisation et post-traitement de toutes les commandes individuelles de Raiffeisen liées à des justificatifs et transmission à Raiffeisen des informations de commandes et images des justificatifs après plausibilisation via une interface de fichiers
- Saisie complète des avis de crédits électroniques et transmission des bulletins de versement saisis à la banque via une interface de fichiers



Depuis 2010, SPS est notre partenaire de saisie de justificatifs du trafic des paiements. Nous nous 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 et Assurance Qualité Raiffeisen Suisse

SPS fournit ses prestations en utilisant une infrastructure performante et à grande échelle, avec les processus associés, exclusivement en Suisse. Cette infrastructure et les processus associés sont entretenus à la charge de SPS, remplacés si nécessaire, et adaptés au mieux aux évolutions technologiques si les prestations demandées l'exigent. Pour garantir la continuité et le rétablissement des opérations en cas de problème, il existe un dispositif de sécurité éprouvé pour le traitement du TP de Raiffeisen.

Mise en place d'une usine à paiements chez SPS

Le traitement des documents se fait dans l'usine à paiements de SPS, en service depuis 2018. Cette usine à paiements SPS dessert actuellement 17 banques suisses et traite environ 70 millions de justificatifs de paiement chaque année, 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 documents sont numérisés sur le site de Glattbrugg. Ensuite, le post-traitement manuel de tous les justificatifs de paiement a lieu sur les sites de Kriens et Netstal. Le traitement standardisé de tous les documents, qui est effectué aussi efficacement que possible et dans une qualité élevée, se déroule 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 de SPS surveille et coordonne l'ensemble du processus. Dans les affaires courantes, cette équipe est l'unique interlocuteur de la banque.

Les principaux avantages de l'usine à paiements de SPS

Nos clients bénéficient de nombreux avantages: comme la solution est bien établie et que les interfaces avec toutes les solutions bancaires centrales courantes en Suisse sont disponibles, 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 STP élevé



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



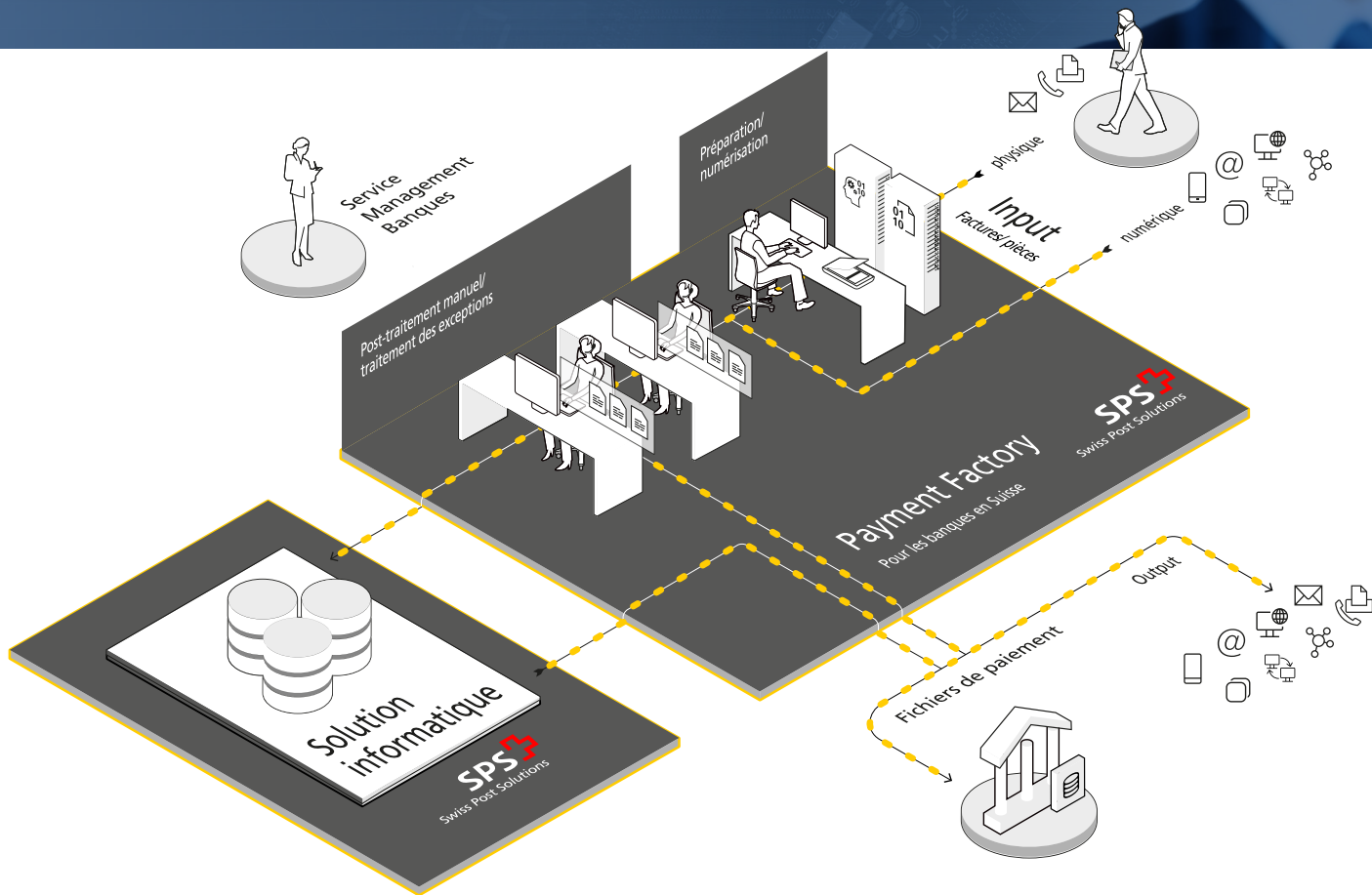
Intégration aisée de nouvelles banques

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



**Préparation du travail/
numérisation**
Glattbrugg

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

RAIFFEISEN

A propos de Raiffeisen Suisse

Raiffeisen est le troisième plus grand groupe bancaire de Suisse, et un leader dans l'activité de détail. 3,8 millions de Suisses font confiance aux conseils compétents, aux produits axés sur les besoins et à la politique commerciale équitable de Raiffeisen. Le groupe Raiffeisen est présent sur 861 sites en Suisse. Le groupe rassemble les 229 banques Raiffeisen organisées en coopérative.

En savoir plus

A propos des solutions bancaires de SPS

