

UNE RÉACTION RAPIDE AU SERVICE DU CLIENT TOUTE L'ANNÉE

UNE IMPORTANTE SOCIÉTÉ DE PLACEMENT S'APPUIE SUR DES PARTENAIRES PROFESSIONNELS POUR LES MANDATS DES CLIENTS



« SPS est notre partenaire de confiance depuis 1994. Nous apprécions sa flexibilité dans la gestion des ressources avec des volumes d'opérations élevés, une gestion proactive et un excellent niveau de qualité constant des prestations. »

– D'Administration, Conseil Société de placement

Ce qui a débuté en 1994 comme une simple activité d'enregistrement de données, est devenu, grâce au succès du partenariat avec Swiss Post Solutions, une solution de traitement complète de processus bancaires complexes – de l'assistance dans la lecture du courrier à l'activation d'opérations complètes. Un partenariat qui libère l'entreprise de ses opérations courantes et lui permet de se concentrer sur son cœur de métier.

Des processus standards simples et plus complexes

L'entreprise a observé, dès le début des années 1990, la nécessité de s'appuyer sur un prestataire spécialisé pour le traitement des ordres bancaires des clients. Depuis 1994, SPS enregistre pour les clients les mandats des clients finaux de différentes natures dans le système en ligne du client. Tous les types d'opérations sont traités, de l'ouverture et la gestion des comptes de dépôt aux transactions de titres.

La tarification basée sur les volumes a per-

mis à l'entreprise d'améliorer la rentabilité globale des opérations. La facturation basée sur les coûts unitaires permet de faire l'économie de frais de personnel tels que les congés, la maladie ou les primes, qui représentent un facteur coût non négligeable dans le secteur financier.



Transparence

sur les coûts grâce au modèle basé sur le volume

Qualifié : un traitement complet des opérations client

Le partenariat a débuté par l'enregistrement de différents documents transmis aux collaborateurs SPS après leur numérisation. Du fait de l'expertise financière de plus en plus

Profil de l'entreprise

L'institut financier, qui est l'une des plus importantes sociétés de placement en Allemagne, offre des solutions pour sa clientèle de particuliers, institutionnelle et du secteur immobilier. L'entreprise est active depuis plusieurs décennies dans des partenariats professionnels en matière de placements.



En savoir plus sur nos solutions:

SPS 
Swiss Post Solutions

pointue liée à la formation continue des collaborateurs SPS et au degré de compétence élevé en matière de processus, de nombreux documents sont enregistrés, traités et validés, ce qui permet un traitement final complet des opérations correspondantes.

Parmi les opérations traitées par SPS figurent les retours de courrier, les changements d'adresse, les ordres d'exonération, les demandes standards d'ouverture de compte de dépôt, les allocations additionnelles, ou encore les ouvertures immédiates de compte, les transactions, les débits périodiques, les attestations d'impôt ecclésiastique, les attestations de non-imposition, les mandats de pouvoir, l'archivage des signatures, les changements de nom et les activations en ligne ainsi que les déclarations d'identifiant fiscal. Par ailleurs, l'équipe SPS traite les thèmes plus complexes comme les contrats patrimoniaux ou la demande d'épargne de pension « Riester », comprenant toutes les questions que se posent les clients.

SPS a repris en septembre 2013 l'activité de lecture de courrier réalisée sur un site dédié au tri avancé. Tous les documents de courrier entrants ne pouvant être associés automatiquement sont transférés dans une section de courrier entrant. Les collaborateurs SPS y lisent les opérations, subdivisent si besoin les documents et distribuent les documents à traiter dans les bacs de traitement du courrier. Une majorité des 30 bacs de courrier est traitée par les collaborateurs SPS. Les opérations incomplètes ou erronées sont retournées par voie électronique à un agent de la banque en précisant la raison du retour.

Indispensable : une très grande réactivité

Les affaires courantes d'une société de placement sont caractérisées par des temps de réaction très courts, donnant lieu à des contraintes SLA très fortes. En fonction des affaires courantes, SPS doit enregistrer et valider les ouvertures de compte dépôt et les transactions dans un délai de 30, 60 ou 90 minutes.

C'est en partie une composante de l'amélioration de la qualité du service client, qui permet à l'entreprise de se démarquer de



30 à 90

minutes de délais de réponse garanti

la concurrence. Plus la clientèle est jeune, plus il importe de réagir vite ; une conséquence de l'évolution des technologies. La « génération mobile » attend des réponses « instantanées » qui ne se limitent pas aux médias électroniques. C'est le cas également pour les échanges de courriers, pour lesquels il importe que les réponses soient des plus rapides.

Les délais de traitement constituent également un facteur clé de succès pour la banque. L'idéal est que l'activation d'un compte dépôt intervienne le plus rapidement possible après réception d'un ordre d'ouverture. Le temps c'est de l'argent : les opérations ne peuvent intervenir que sur l'argent que l'on a en compte. Plus l'argent circule rapidement, plus les bénéfices sont importants.

L'entreprise tire profit de la flexibilité de SPS en particulier pendant les périodes de pointe. Qu'il s'agisse d'ordres d'exonération annuels ou de résiliations à la fin de l'année, le nombre d'opérations est en nette augmentation entre décembre et février. Il fallait auparavant réserver des capacités supplémentaires, ce qui entraînait des frais généraux supplémentaires et des surcoûts. Ce n'est désormais plus le cas car SPS est organisé pour respecter le SLA 365 jours par



Réduction

de 50 % des frais généraux en période de pointe

an, même lorsque des changements inattendus dans la législation ou des règles BAFIN entraînent une surcharge ponctuelle.

La garantie : l'application des normes de sécurité les plus strictes

Toutes les normes de sécurité imposées par la législation et toutes les obligations réglementaires sont gérées par SPS qui dispose de longues années d'expérience variées en matière de données financières et sociales particulièrement critiques.

Le commanditaire doit veiller à ce que les règles BAFIN et les autres législations soient respectées par le prestataire en externalisation. La certification selon la loi fédérale allemande sur la protection des données, les normes ISO 27001 et ISO 9001 ainsi que les audits réguliers garantissent et attestent de ce que les données des clients confiées à SPS bénéficient de la même protection que pour des données traitées en interne. C'est une raison supplémentaire de la prolongation et de l'extension du mandat de SPS.