



...la force de l'engagement^{MD}

Modèles de fonctionnement de la solution de commerce et de la chaîne d'approvisionnement Trade360^{MC} de CGI

La plateforme de commerce mondial Trade360 de CGI est une solution Web de logiciels-services (« SaaS : Software as a Service ») qui procure aux banques une technologie habilitante assortie d'une gamme complète de solutions liées au commerce et à la chaîne d'approvisionnement. Ces solutions permettent de réduire les coûts, d'améliorer le service à la clientèle et de répondre aux besoins changeants des clients.

OPTIMISER LA RENTABILITÉ ET LA PRESTATION DE SERVICES

Afin de demeurer concurrentielles et prospères, la plupart des banques doivent réaliser deux objectifs : réduire leurs coûts et améliorer leur service à la clientèle. Dans le domaine du commerce bancaire, les banques commerciales internationales redoublent d'efforts pour devenir des chefs de file en offrant des solutions qui permettent à leurs clients d'optimiser leurs coûts et d'accroître leur visibilité, leur efficacité, leurs liquidités et leur prévisibilité.

Pour aider les banques à répondre à ces besoins, CGI offre sa solution de pointe Trade360, une plateforme technologique de logiciels-services robuste qui permet aux banques de conserver et de transformer leurs opérations commerciales et de la chaîne d'approvisionnement.

La plateforme Trade360 peut prendre en charge une vaste gamme de modèles de fonctionnement, optimisant l'emplacement géographique des guichets et des arrières-guichets afin de réduire les coûts et de renforcer les relations avec la clientèle. De plus, elle permet aux banques de définir l'ensemble du flux et de l'organisation du travail dans les centres de traitement afin de réaliser des gains d'efficacité opérationnelle et de fournir des services de qualité supérieure.

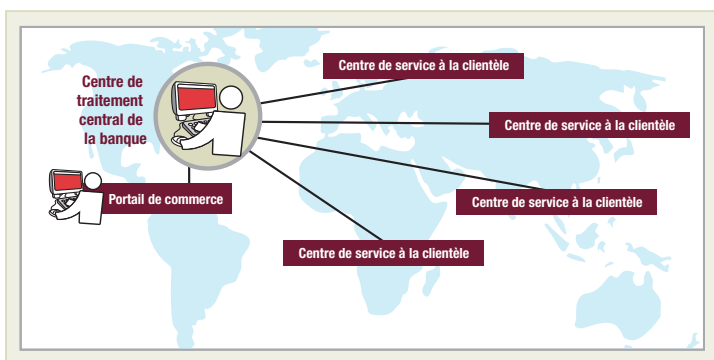
DÉFINITION DU MODÈLE DE FONCTIONNEMENT – LES PIERRES D'ASSISE

Le modèle de fonctionnement du commerce bancaire définit la manière dont une banque s'organise pour fournir à ses clients des solutions de commerce et de chaîne d'approvisionnement. La plateforme Trade360 comporte trois principales pierres d'assise à partir desquelles le modèle de fonctionnement de la banque peut être élaboré :

- accès des clients d'affaires — à l'aide du portail de commerce;
- centres de service à la clientèle — une approche orientée services du système de traitement des opérations commerciales Trade360 pour soutenir les opérations de guichet de la banque, les requêtes sur les transactions et l'accès, sur invitation du client, à son portail de commerce afin d'offrir une assistance en temps réel;
- centres de traitement — utilisation du système de traitement des opérations commerciales Trade360 pour exécuter les traitements d'arrière-guichet.

Le modèle de fonctionnement est configuré en fonction de la stratégie d'affaires de la banque afin d'optimiser l'efficacité et le service à la clientèle. Une approche courante consiste à rapprocher le guichet des clients afin d'accroître la présence locale et d'établir des relations, et à regrouper les centres de traitement d'arrière-guichet, soit à l'échelle des régions ou de l'entreprise, afin d'améliorer la productivité et de réduire les coûts.

Plusieurs combinaisons de modèles de fonctionnement sont possibles, allant d'une mise en œuvre dans un site unique à une solution globale à l'échelle de l'entreprise. En voici trois exemples :



Exemple 1 – Centre de traitement centralisé soutenu par des centres de services locaux

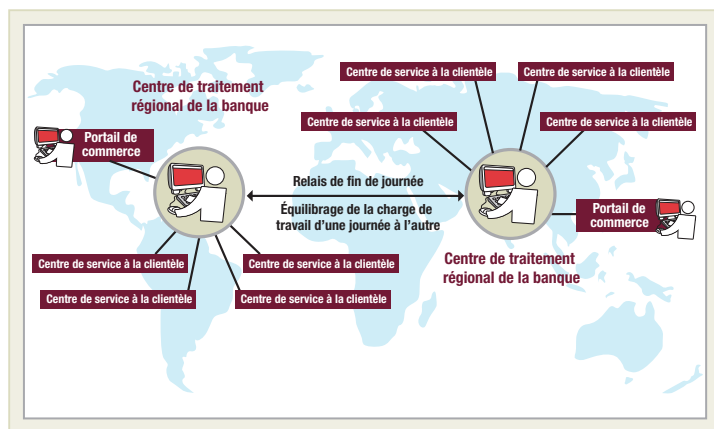
Suivant ce modèle de fonctionnement, le centre de traitement où la plus grande part des transactions sont traitées est centralisé dans un ou plusieurs sites. Les centres de service sont répartis stratégiquement près des concentrations de clients, là où les principaux contacts sont établis avec le client et le service à la clientèle offert.

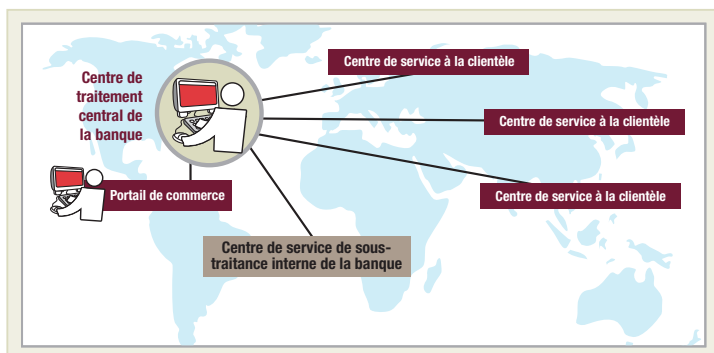
Ce modèle procure à la banque les économies d'échelle réalisées au centre de traitement, une structure de coûts de main-d'œuvre plus rentable ainsi que les avantages liés à une présence locale décentralisée permettant d'optimiser la gestion de la logistique et des relations.

Exemple 2 – Traitement régionalisé

Selon ce modèle de fonctionnement, plus d'un centre de traitement de transactions d'arrière-guichet peut être créé afin de répondre aux exigences de la banque en matière de traitement. Par exemple, durant ses heures d'ouverture, un centre de traitement pourrait prendre en charge les transactions pour l'ensemble des centres de service de la banque et un autre centre de traitement prend ensuite la relève lorsque sa journée commence. Chaque centre de traitement pourrait également s'occuper uniquement des transactions de certains centres de service précis.

Tous les centres de traitement et centres de service à la clientèle utilisent la même plateforme d'entreprise, ce qui permet d'équilibrer la charge de travail et de rediriger le travail entre les centres de traitement, en fonction des besoins.





Exemple 3—Sous-traitance interne des transactions d'autres banques

Dans le cas d'une banque offrant des services de sous-traitance interne, la banque cliente est organisée comme un autre centre de service à la clientèle, s'intégrant de façon homogène au modèle de fonctionnement de la banque. La banque cliente a accès aux fonctionnalités de centre de service à la clientèle de la plateforme Trade360 de sorte qu'elle puisse communiquer avec le centre de sous-traitance interne de la banque, de la même manière que les centres de service à la clientèle. Tous les services et systèmes liés aux clients, dont le portail de commerce, respectent la marque de la banque cliente; celle-ci conserve ainsi le contrôle de son image et de ses relations avec ses propres clients d'affaires.

BASE DU MODÈLE DE FONCTIONNEMENT—ORGANISATION DU CENTRE DE TRAITEMENT

La solution de commerce et de chaîne d'approvisionnement Trade360 constitue la structure sous-jacente de tous les modèles de fonctionnement. L'imagerie et le flux de travail, définis par la banque, forment la base de la communication entre les centres de service à la clientèle et le(s) centre(s) de traitement. Ceci permet à la banque d'établir un modèle de traitement qui correspond à ses besoins et cette flexibilité s'étend aussi à l'organisation du centre de traitement lui-même. Les groupes de travail et leurs files d'attente de travaux respectives sont définis par la banque afin que celle-ci puisse affecter les employés au type de travail qui leur sera acheminé. La banque peut organiser le travail dans le centre de traitement selon divers modèles, notamment :

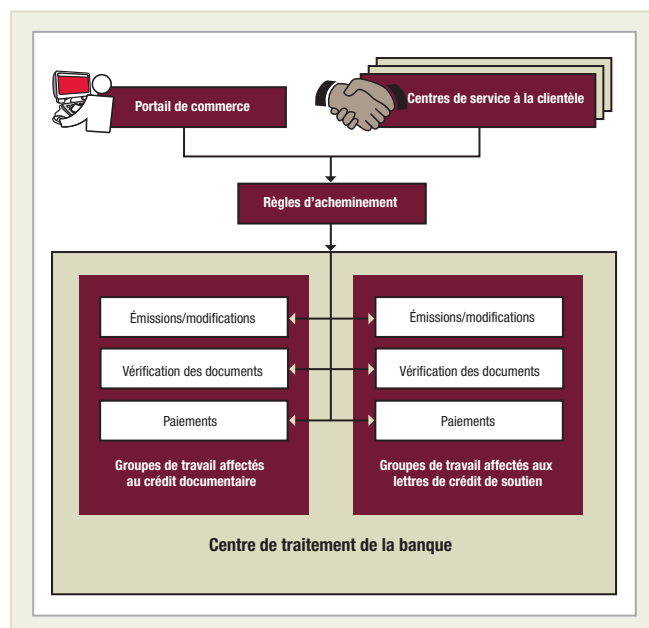
- le modèle axé sur les produits—les groupes de travail traitent des types de produits spécifiques;
- le modèle axé sur les fonctions—les groupes de travail traitent des types de transaction spécifiques, dont les émissions, les avis, la vérification des documents et les paiements;
- le modèle axé sur les clients—les groupes de travail traitent les transactions de clients spécifiques;
- le modèle axé sur la géographie—les groupes de travail traitent les transactions de sites ou de régions spécifiques;
- le modèle axé sur la sous-traitance interne—les groupes de travail traitent les transactions de certaines banques clientes ou de l'ensemble de celles-ci;
- ou la banque peut utiliser des combinaisons de ces modèles.

En voici deux exemples :

Exemple 4—Groupes de travail par fonction

Une des options pour l'organisation d'un centre de traitement est d'établir des groupes de travail spécialisés dans un type de produit particulier ou dans les fonctions requises pour traiter ce produit. Par exemple, les tâches pourraient être attribuées par produit (lettres de crédit documentaire et lettres de crédit de soutien) et ensuite par fonction (émission/modification, vérification des documents et paiements), les transactions de chaque combinaison de produit/fonction étant traitées par des groupes de travail distincts.

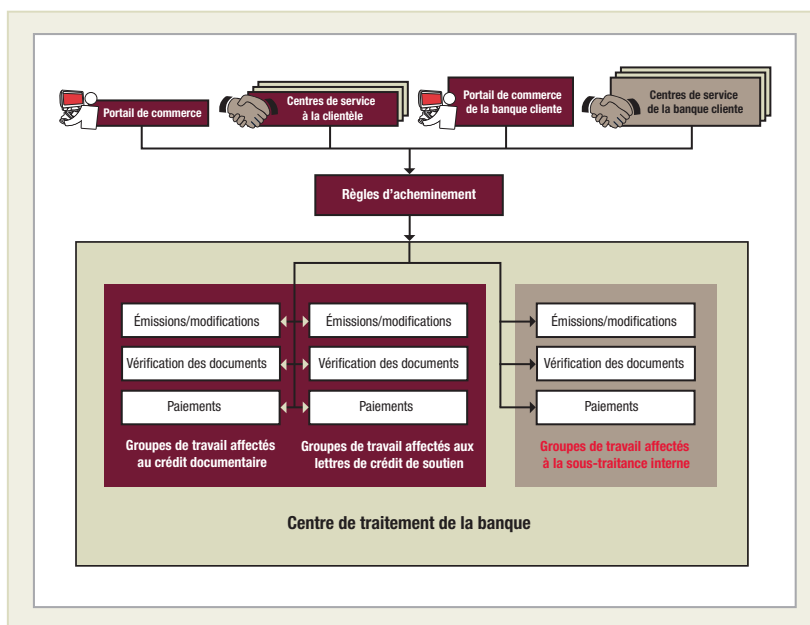
Les règles de distribution et d'acheminement du travail sont établies au niveau du centre de traitement ou, de façon optionnelle, au niveau du client. Ces règles permettent d'acheminer automatiquement une transaction au groupe de travail approprié aux fins de traitement. Par exemple, une demande de lettre de crédit documentaire, provenant du portail de commerce ou numérisée, apparaît automatiquement dans la file d'attente des travaux du groupe de travail affecté à l'émission et à la modification des lettres de crédit documentaire. Un spécialiste des services commerciaux traiterait cette demande en fonction de sa priorité et, lorsqu'elle serait libérée, le client recevrait un avis électronique émis par le portail de commerce ou la transaction serait acheminée au centre de service à la clientèle approprié, qui achemine l'avis au client. Puisque la banque contrôle les règles d'acheminement et définit les groupes de travail, elle peut organiser le centre de traitement de la manière qui convient le mieux à sa stratégie d'affaires.



Groupes de travail par sous-traitance interne

Lorsque la banque sous-traite à l'interne les services d'une autre banque, elle voudra peut-être isoler le travail de la banque cliente dans le centre de traitement. Dans l'exemple ci-dessous, l'organisation des activités de la banque ne change pas, mais le travail de la banque cliente est organisé en fonction de groupes de travail distincts qui sont affectés à ce client. Note : la même configuration pourrait également être utilisée pour des modèles de traitement géographiques ou dédiés à des clients d'affaires spécifiques.

Exemple 5—Groupes de travail par sous-traitance interne



La large gamme de modèles de fonctionnement que propose la solution Trade360 et la flexibilité qu'elle offre quant à l'organisation des centres de sous-traitance interne s'avèrent des outils puissants qui permettent à la banque d'adapter son organisation pour améliorer son efficacité opérationnelle et fournir des services de première qualité à ses clients commerciaux et de chaîne d'approvisionnement.

CGI ET LA SOLUTION TRADE360

Forte de son savoir-faire technologique développé au cours des 30 dernières années et de son expérience de plus de 20 ans dans le domaine du financement commercial, CGI possède des attributs uniques pour aider les banques à gérer leurs besoins en matière de traitement des services commerciaux. Avec sa solution Trade360, CGI allie sa vaste connaissance des services commerciaux à un logiciel de pointe de traitement des transactions libre-service. Nous offrons aux banques la possibilité d'acheter la technologie liée aux services commerciaux selon une formule de logiciels-services, ce qui réduit le coût total de propriété et leur permet de demeurer à jour et concurrentielles sur le marché. Pour en savoir davantage, veuillez nous écrire à : banking.solutions@cgi.com.

PROFIL DE L'ENTREPRISE

La raison d'être de CGI est de satisfaire ses clients et de contribuer à leur croissance et à leur succès. Depuis plus de 30 ans, nous appuyons nos clients en leur rendant des services de grande qualité et en les aidant à relever les défis auxquels ils font face.

Figurant parmi les chefs de file du secteur des services en TI et en gestion des processus d'affaires, CGI regroupe 31 000 professionnels répartis dans plus de 100 bureaux dans le monde. Nous fournissons à nos clients la combinaison de valeur et de savoir-faire qui répond le mieux à leurs besoins en alliant judicieusement les partenariats à l'échelle locale et des options de prestation de services à l'échelle mondiale.

Pour nous, réussir signifie aider nos clients à améliorer leur position concurrentielle et à se distinguer par leurs résultats.

Site Web : www.cgi.com