

Caixa : la banque libre-service sur laquelle on peut compter

« Fujitsu fournit une qualité de service optimum à la Caixa et à ses clients, en assurant la disponibilité maximale du plus grand réseau de GAB d'Espagne »



CE QU'IL FAUT RETENIR ...

Organisation

Caixa Banque

Services fournis

Support et gestion continu du plus grand réseau de GAB d'Espagne. Intégration d'une technologie multimédia dynamique et d'un système de sécurité biométrique révolutionnaire

Chiffres clés

- Plus de 5000 agences
- 10 millions de clients
- Plus de 7200 GAB
- 460 millions d'opérations via les GAB

Bénéfices

- Meilleure disponibilité du réseau de GAB
- Gestion optimisée des incidents et augmentation de la productivité des employés
- Gestion centralisée du réseau de GAB entraînant une diminution des coûts et une augmentation de l'efficacité
- Regroupement des informations sur les performances pour faciliter l'amélioration continue du canal du libre-service
- Meilleure gestion des interventions sur site grâce à l'évaluation de l'efficacité des agents de maintenance
- Renforcement de la position de la Caixa comme leader du secteur financier européen

Quel défi le client veut-il relever ?

Depuis sa création en 1904, Caixa s'est développée pour devenir le troisième établissement financier d'Espagne (en termes d'actifs). Elle est aujourd'hui l'une des plus grandes caisses d'épargne d'Europe. Le groupe Caixa compte plus de 5000 agences, 25 000 employés, 10 millions de clients et possède le plus grand réseau de guichets automatiques bancaires (GAB) du système financier espagnol.

La Caixa a acheté ses premiers GAB en 1979, et en 1985, elle en possédait 235. Aujourd'hui, le réseau de guichets automatiques du groupe compte plus de 7210 GAB traitant plus de 460 millions d'opérations. Ce réseau est majoritairement développé par Fujitsu. La stratégie de gestion multicanal mise en place par Caixa fait appel à l'utilisation intensive de nouvelles technologies. En permettant aux différents canaux de distribution de travailler efficacement ensemble, Caixa est à même d'offrir des prestations innovantes et un meilleur service client. Le client devient ainsi son centre d'attention et doit vivre une expérience intégrée lorsqu'il utilise ses différents canaux.

Étant donné le volume important de transactions et l'étendue du marché couvert par Caixa, le libre-service joue un rôle essentiel dans la capacité de la banque à servir ses clients. Ce canal est l'un des moyens permettant aux clients d'exécuter leurs opérations de façon rapide et efficace, conformément à la charte de service de l'établissement financier.

Dans un tel contexte, l'arrêt ou la panne d'un GAB est synonyme de perte d'un grand nombre d'opérations et de désagréments pour le client. De la même manière, la coexistence de nombreux fournisseurs proposant des services différents peut affecter la résolution des incidents et engendrer des problèmes en termes de coexistence, de coordination et d'efficacité des prestations proposées.

De plus, le manque d'intégration des données provenant des différents fournisseurs du réseau GAB peut diminuer la capacité de l'établissement financier à éviter les indisponibilités et les doublons dans la gestion des incidents et à assurer la résolution des problèmes.

La réponse de Fujitsu

Fujitsu bénéficie de plus de 30 ans d'expérience dans le domaine du libre-service et assure la maintenance de plus de 20 % du réseau de GAB en Espagne.

La Caixa était consciente du défi que représentaient la gestion, l'exploitation et la maintenance du plus grand réseau de GAB d'Espagne. C'est pourquoi, la banque a fait appel à un partenaire informatique justifiant de l'expérience nécessaire pour garantir la disponibilité permanente du réseau et fournir le niveau de service attendu.

L'expertise avérée de Fujitsu dans le secteur du libre-service et ses références de premier plan ont convaincu la Caixa de signer un contrat tri-annuel pour le support et la gestion de son réseau de GAB. Fujitsu a également adapté et rénové avec succès les systèmes du libre-service, étendant sa collaboration avec la Caixa.

Afin de fournir une meilleure qualité de service à Caixa et à ses clients, Fujitsu a mis au point un modèle de gestion d'incidents qui lie la disponibilité du réseau à des niveaux de service contractualisés. Ainsi, les GAB peuvent être dépannés dans les plus brefs délais, même en dehors des heures d'ouverture des agences. Fujitsu a également mis en place un centre de gestion du libre-service (Centro de Gestión de Autoservicio – CGA) permettant d'améliorer de manière continue la prestation de service, les logiciels et la gestion du système. La mission de Fujitsu comprend essentiellement :

Pour le centre de gestion des GAB :

- Suivi des incidents via la maintenance préventive, le contrôle opérationnel et le système de hiérarchisation des priorités
- Service d'assistance technique et prise en charge des équipements mobiles
- Coordination centralisée des services tiers tels que centre d'appel, sécurité, etc.
- Coordination des services internes tels que le développement de logiciels, les rapports, l'analyse des tendances, l'adaptation, le suivi des accords de niveau de service, etc.
- Rapports au client et gestion des accords de niveau de service
- Méthodologie de gestion

Pour les solutions de gestion du réseau :

- Outils sophistiqués de surveillance du réseau de GAB et de gestion intégrée
- Autodiagnostic et accès à distance
- « Tableau de bord »

Pour les services d'intervention sur site :

- Horaires d'intervention élargis
- Maintenance technique, par ex. réparation des pannes matérielles, gestion du vandalisme, etc.
- Maintenance de premier niveau, par ex. remplacement des consommables, maintenance générale et résolution des problèmes

Fujitsu a prolongé sa collaboration avec Caixa afin de mettre en œuvre une technologie innovante, de continuer d'améliorer sa prestation de service et de soutenir l'évolution de ses 5000 agences selon un modèle de « point de vente ».

Fujitsu a introduit de nouvelles méthodes de communication et de publicité dans les succursales de la banque grâce à ses « réseaux de supports numériques » (Digital Media Networks ou DMN). La Caixa est le premier établissement financier espagnol qui utilise la technologie multimédia dynamique pour communiquer des informations institutionnelles, produits et promotionnelles. Non seulement les DMN réduisent de 83 % les délais de lancement des campagnes, mais elles permettent de mener jusqu'à trois fois plus de campagnes publicitaires dans le même temps. Elles sont adaptées aux besoins de chaque agence, améliorant ainsi l'image de la banque et de ses succursales.

La Caixa sera également la première organisation espagnole à intégrer la technologie révolutionnaire de sécurité PalmSecure de Fujitsu dans son réseau de GAB. Contrairement aux autres systèmes biométriques, PalmSecure permet d'identifier les individus grâce au circuit veineux de la paume de leur main, unique à chaque personne. Ceci permet une utilisation plus facile et sécurisée du GAB. Les veines se trouvant deux à trois millimètres sous la surface de la peau, il est pratiquement impossible de les falsifier. De plus, elles ne changent pas, en cas de variation de la température.

Les bénéfices pour notre client

Grâce à sa collaboration avec Fujitsu, Caixa a pu :

- **Améliorer la disponibilité de son réseau de GAB** (et les conséquences économiques qui en découlent) grâce à des conditions contractuelles de QOS et aux plans d'amélioration des performances mis au point par le Centre de gestion
- **Optimiser la gestion des incidents** de façon à ce que les employés des succursales bénéficient de conseils d'experts, travaillent plus efficacement et consacrent plus de temps à des services à valeur ajoutée
- **Centraliser le renouvellement, la gestion et la maintenance du réseau de GAB** auprès d'un seul fournisseur afin de réduire les coûts et d'augmenter l'efficacité du service
- **Intégrer et regrouper les sources d'informations sur les performances du libre-service** afin de faciliter son amélioration continue
- **Améliorer la gestion des interventions sur site** effectuées par les agents de maintenance en mesurant leurs compétences et leur efficacité
- **Augmenter les ventes tout en diminuant les coûts** en offrant un service haut de gamme et plus complet à tous les clients, grâce à l'utilisation innovante de technologies de pointe
- **Renforcer sa position de leader** et de référence dans le secteur financier espagnol et européen

Notre approche

Une équipe, composée d'employés de Fujitsu et de Caixa, a conçu un plan visant à transférer la responsabilité de la gestion des incidents du réseau de la société. Un état des lieux initial des services du réseau de GAB a été effectué, puis une période pilote a été mise en place pour assurer la fiabilité et l'efficacité du réseau.

Par la suite, Fujitsu a mis au point un modèle innovant d'analyse de canal, dans lequel l'efficacité n'est pas uniquement fonction de facteurs techniques (délai moyen de résolution, taux d'incidents/avertissements/alertes) mais tient également compte de la disponibilité opérationnelle (incidents affectant directement les utilisateurs des terminaux) et des informations relatives au service (paramètres de respect des accords de niveau de service, taux de satisfaction chez les agences et disponibilité des services). Sur la base de ces informations, un modèle de gestion des incidents, affectant la disponibilité du réseau de GAB, a été proposé à la Caixa en lieu et place de l'approche traditionnelle de la gestion et de la résolution des incidents.

DEMANDEZ À FUJITSU

Contactez-nous au +44 (0) 870 242 7998 ou à l'adresse askfujitsu@uk.fujitsu.com ou rendez-vous sur le site uk.fujitsu.com