

Assurer la précision, la sécurité et la conformité grâce à un partenariat stratégique

Profil client

B-Source Outline AG

- Entreprise suisse d'externalisation des processus métier, spécialisée dans la gestion de documents.
- Travaille dans le secteur fortement régulé des banques européennes, des banques privées, de l'assurance et de l'immobilier.
- Offre une sécurité et une confidentialité optimales pour les documents confidentiels, avec une norme « zéro défaut ».



Favoriser la croissance de B-Source Outline

B-Source Outline est une entreprise leader dans l'externalisation des processus métier, dont le siège social est à Lucerne, en Suisse. Elle dispose d'un centre de production à Winterthur. L'entreprise est spécialisée dans la gestion de la communication Client et comme le veut son implantation suisse, ses services s'adressent aux secteurs des services financiers (dont les banques suisses privées), de l'assurance et de l'immobilier.

B-Source Outline offre à ses clients la possibilité de traiter à la fois leurs documents physiques et électroniques ; ces derniers lui font confiance pour assurer les niveaux de sécurité et de confidentialité les plus avancés des documents sensibles qu'elle produit. Parmi ces documents figurent des relevés de compte, des relevés de cartes bancaires, des documents d'assurances et des factures.

« À ce jour, Pitney Bowes est la seule entreprise en mesure de nous aider à satisfaire aux exigences en matière de conformité. La solution apporte un niveau de sécurité inégalé. Nous devons prouver à nos clients que nous pouvons assurer cette conformité et désormais, nous pouvons leur offrir l'assurance d'une sécurité absolue ».

— Rene Felder, PDG

Solution déployée

- Système de mise sous pli Pitney Bowes Mailstream Productivity Series
- Système de mise sous pli Pitney Bowes Mailstream Evolution™
- Solution d'impression à jet d'encre couleur Print+ Messenger™
- Environnement White Paper Factory™

« Il est impensable d'adresser une enveloppe à la mauvaise personne. Pour nos clients de banque privée, la précision doit être assurée à 100 % ».

— Rene Felder, PDG

Enjeux

Dans le secteur fortement régulé des banques européennes, il n'y a aucun droit à l'erreur. C'est le principal défi auquel est confronté B-Source Outline. En tant que prestataire d'externalisation, l'entreprise avait repris les collaborateurs et l'infrastructure de ses différents clients. Elle avait ainsi hérité d'un ensemble de mises sous pli, d'imprimantes et de processus, engendrant un environnement toujours plus complexe et inefficace dans son centre de production de Winterthur.

L'entreprise faisait par ailleurs appel à des prestataires externes pour l'impression couleur de formulaires, d'encarts et d'enveloppes, qui devaient ensuite être personnalisés et traités en interne. En plus de la logistique nécessaire et des coûts élevés, ce système était chronophage et propice aux erreurs, en dépit de contrôles qualité méticuleux.

En parallèle, le secteur des services financiers, qui constituait le cœur de métier de B-Source Outline, imposait des exigences de sécurité plus strictes, tandis que les clients exigeaient davantage de précision et une confidentialité renforcée pour leurs propres clients. À titre d'exemple, les banques suisses doivent contrôler l'ensemble des processus externalisés, comme ceux proposés par B-Source Outline, avec un identifiant client sécurisé intégré au processus de bout en bout. Les prestataires externes doivent garantir qu'aucune donnée ne franchira les frontières suisses. Pour rester compétitive, il était évident que B-Source Outline devait renouveler les outils de son processus de production.

Solution

« L'objectif initial était d'atteindre la qualité zéro défaut » explique Rene Felder, PDG de B-Source Outline. Pour atteindre cet objectif, l'entreprise s'est tournée vers Pitney Bowes, qu'elle a identifié comme étant le meilleur fournisseur de solutions en termes de technologie et de valeur ajoutée. Les deux entreprises ne savaient pas encore à quel point leur collaboration déboucherait sur un partenariat stratégique, qui aiderait à réaliser des économies, à augmenter son efficacité, tout en ouvrant l'accès à une nouvelle catégorie de clients.

Après avoir ajouté une mise sous pli Pitney Bowes à son workflow existant au cours du deuxième semestre 2012, l'entreprise a conclu qu'il était nécessaire de modifier l'ensemble de ses processus. Au total, trois solutions de mise sous pli multicanal Pitney Bowes ont été installées, en remplacement de huit machines existantes. Cette opération a non seulement grandement simplifié l'infrastructure, mais a également apporté de nouvelles capacités avancées de traitement des documents.

La solution comprend deux systèmes de mise sous pli Mailstream Evolution™ : des systèmes de finition du courrier hautement flexibles pouvant traiter un large éventail de supports (notamment des enveloppes grand format, des lettres et des livrets), ainsi qu'une solution de mise sous pli haute performance Mailstream Productivity Series, équipée de la solution d'impression à jet d'encre couleur Print+ Messenger™, qui permet l'impression dynamique personnalisée et en couleur sur les enveloppes.

Et ce n'était que le début. Une fois les nouveaux workflows et processus d'impression couleur déployés, l'entreprise a découvert le potentiel insoupçonné de sa nouvelle solution Pitney Bowes. « Nous avons réduit les coûts de façon significative, tout en augmentant considérablement l'efficacité et la qualité globale de nos services » explique M. Felder. « Mais, au départ, nous n'avions pas encore saisi toutes les possibilités offertes par cette technologie ».



Précision zéro défaut



Efficacité opérationnelle accrue



Sécurité et confidentialité optimales



Conformité réglementaire

Sécurité et confidentialité : lorsque les clients potentiels ont commencé à demander de nouveaux services en termes de sécurité et de confidentialité, la technologie Pitney Bowes Print+ Messenger a permis de les satisfaire. B-Source Outline a pu remporter de nouveaux marchés en proposant ses services à des banques privées suisses spécialisées dans la gestion de fortunes, et dont les exigences strictes en matière de confidentialité devaient être satisfaites. Par exemple, le nom et l'adresse du détenteur du compte ne pouvaient apparaître que sur l'enveloppe d'expédition sans fenêtre, et en aucun cas sur le relevé. Ainsi, il était impossible d'identifier le propriétaire en lisant simplement le relevé. En raison de ces exigences strictes en matière de confidentialité, les clients de banque privée n'étaient jusqu'alors pas en mesure d'externaliser cette fonctionnalité. Désormais, ils peuvent en prime réaliser des économies.

Conformité réglementaire : en parallèle, les banques européennes ont imposé des réglementations encore plus strictes. Grâce à son partenariat stratégique avec Pitney Bowes, B-Source Outline respecte la réglementation en vigueur. De plus, l'entreprise est prête à faire face aux nouvelles réglementations relatives à la confidentialité et à la sécurité des informations, qui entreront en vigueur en 2015.

Même si ces fonctionnalités n'étaient pas prévues lors du déploiement de la solution, elles sont devenues essentielles face à l'évolution continue des réglementations bancaires. « À ce jour, Pitney Bowes est la seule entreprise en mesure de nous aider à satisfaire aux exigences en matière de conformité » précise M. Felder. « La solution apporte un niveau de sécurité inégalé. Nous devons prouver à nos clients que nous pouvons assurer cette conformité et désormais, nous pouvons leur offrir l'assurance d'une sécurité absolue ».

Pertinence et précision : pour B-Source Outline, ces qualités sont essentielles. « Il est impensable d'adresser une enveloppe à la mauvaise personne » explique M. Felder. « Pour nos clients de banque privée, la précision doit être assurée à 100 % ».

Une seule erreur peut coûter très cher et causer non seulement une perte de marché, mais également d'éventuelles amendes gouvernementales. Estimer les répercussions que cela pourrait avoir sur la réputation de B-Source Outline est impossible. Grâce au déploiement de la solution Pitney Bowes, l'entreprise peut assurer à ses clients que l'objectif zéro défaut a été atteint. « Nous sommes en mesure de le prouver à nos clients, car nous leur offrons une grande transparence » explique M. Felder.

Par exemple, certains clients de B-Source Outline exigent une visibilité sur chaque page produite : le nom de l'opérateur l'ayant produite, sa date de production, les informations relatives à sa réimpression, ou tout autre problème. La solution Pitney Bowes permet la mise à disposition d'informations en temps réel concernant l'état de la production, afin qu'un client puisse les transmettre à son centre d'appels, en cas de requête Client. Ce degré de précision permet à B-Source Outline de répondre aux exigences légales des banques du Royaume-Uni, selon lesquelles un relevé de transaction doit être émis le jour même où la transaction a été effectuée.

Ce niveau de service a permis d'assurer la fidélité des clients de B-Source Outline. « Nos concurrents ont du mal à suivre ! » se réjouit M. Felder. « Nos clients bénéficient d'une visibilité totale sur leurs projets, ce qui nous permet d'être plus en phase avec eux. Nos concurrents ne sont pas en mesure de proposer un service similaire ».

Avantages

Aujourd'hui, la technologie de Pitney Bowes permet à B-Source Outline de bénéficier de l'approche White Paper Factory™ pour la création de documents. L'entreprise peut désormais produire, en interne et à la demande, des documents standards destinés à ses clients du secteur immobilier et des assurances. Elle a par ailleurs significativement réduit ses coûts d'exploitation. « Nous aidons nos clients à faire des économies » explique M. Felder. « Elles peuvent atteindre 300 % pour les clients qui ont besoin d'une impression centralisée ».

300 % d'économies pour les clients

Passer de huit anciennes mises sous pli à trois mises sous pli Pitney Bowes a permis d'augmenter la cadence de production et de réaliser des économies. Mais pour B-Source Outline, le but n'est pas d'être le plus rapide ou le moins cher. Son objectif premier est de s'imposer comme l'entreprise proposant les prestations les plus sécurisées et les plus précises du secteur. Les gains d'efficacité obtenus par B-Source Outline grâce à sa nouvelle infrastructure n'en demeurent pas moins stupéfiants. M. Felder estime que l'efficacité de l'entreprise a connu une hausse de 200 %.

Le partenariat avec Pitney Bowes a permis à B-Source Outline de faire évoluer son infrastructure en permanence, pour répondre aux exigences des nouveaux clients au fur et à mesure de leur

développement. Par exemple, l'ajout récent d'un destructeur de documents haute capacité en ligne s'intégrant à la solution Pitney Bowes a offert l'assurance d'une sécurité supplémentaire. Une page ayant rencontré un problème d'impression passera directement de la corbeille des documents en erreur au destructeur.

L'une des nouvelles fonctionnalités, récemment développée avec Pitney Bowes, est inédite : pour un client fournissant les relevés sous forme de livret, il était impossible d'assurer la précision de façon classique, en vérifiant chaque feuille passée dans la mise sous pli. En partenariat avec B-Source Outline, Pitney Bowes a intégré à la chaîne de production une balance en ligne, capable de déceler la précision via le poids des documents. B-Source Outline bénéficie également de la présence d'équipes Pitney Bowes sur site, qui fournissent une formation continue aux opérateurs pour assurer des performances et une productivité optimales.

200 % d'efficacité en plus

Grâce à ses performances exceptionnelles et à une offre de services inégalée dans son secteur, B-Source Outline connaît un taux de croissance annuel de 30 à 40 %. Suite à l'acquisition de nouveaux clients, M. Felder estime qu'en 2015 ou 2016, l'entreprise collaborera avec Pitney Bowes pour développer sa solution et rester en phase avec la demande.

« Pitney Bowes ayant intégré le logiciel Mailstream à la mise sous pli, nous avons pu intégrer facilement la solution dans notre flux de travail en quelques jours seulement ».

—Rene Felder, PDG



Pour plus d'informations,
consultez le site
pitneybowes.com/fr



Pitney Bowes, le logo de l'entreprise, Mailstream Evolution, Print+ Messenger et White Paper Factory sont des marques commerciales de Pitney Bowes Inc. ou d'une filiale de l'entreprise. Toutes les autres marques commerciales appartiennent à leurs détenteurs respectifs.
© 2015 Pitney Bowes Inc. Tous droits réservés.

