

Dexia Banque : optimiser les dossiers des clients B2B

Approche spécifique pour le secteur public et les grandes entreprises

Dexia Banque est l'un des principaux piliers du groupe Dexia, leader mondial du marché des services financiers dans le domaine du Public Finance. Le secteur public et les grandes entreprises représentent donc un segment important pour Dexia Banque. L'information entre les départements n'était pas suffisamment partagée pour servir de manière optimale les clients B2B. Il a alors été décidé de structurer et de formaliser une partie de l'information clientèle pour accroître la productivité dans les départements se trouvant au contact des clients.

Web-based Sales Portal : idéal en termes de maintenance

En collaboration avec l'IBM Business Partner, Computacenter, la plateforme Lotus Domino a été retenue. Sur cette plate-forme, IBM a élaboré un portail commercial web-based sur lequel les télétravailleurs peuvent également se connecter. Le portail convivial intègre l'essentiel des données clients dont les account managers de Dexia ont besoin. La plate-forme IBM offre à Dexia Banque de nombreux avantages: une réaction très rapide aux demandes de changements des utilisateurs secteur public et grandes entreprises, une grande facilité d'utilisation et une plateforme IT stable.

Un « Portail fédérateur » des approches commerciales B2B très utile dans le cadre d'une fusion des différents systèmes

Entre-temps, la plateforme a remplacé, en grande partie, des environnements LAN hétérogènes. Une seule application basée sur un modèle très générique mais polymorphe (i.e. dont la forme est adaptée aux métiers de la banque), permet de créer un maximum de valeur tout en maîtrisant les coûts. L'échange des informations clients, et par exemple la collaboration Back Office/Front Office, sont maximalisés. Le résultat ? Plus d'efficacité et, surtout, des clients plus satisfaits.