

Puilaetco Dewaay Private Bankers

La banque privée belge personnalise ses communications client avec Dialogue.

Créée en 1868, la banque Puilaetco, spécialisée en gestion de fortunes, fut acquise par KBL, filiale luxembourgeoise du groupe KBC, en juin 2004. L'année suivante, ce fut au tour de la banque Dewaay, alors partie du groupe HSBC, de rejoindre KBL, et d'ainsi ouvrir la voie d'une fusion en Belgique avec Puilaetco. Avec plus de 200 personnes réparties sur ses agences de Bruxelles, Anvers, Gand, Liège, Hasselt, Knokke et Waregem, ainsi que sa filiale de Luxembourg, Puilaetco Dewaay Private Bankers gère des avoirs de 7 milliards d'euros.

Dans le cadre de son évolution, la banque se devait de refondre son système d'information et notamment ses processus documentaires, afin de gagner en cohérence dans la mise en œuvre de sa politique de relation client.

UNE BANQUE PRIVÉE ALLIANT TRADITION ET MODERNITÉ

Charles Velge, Président du Comité de Direction de Puilaetco Dewaay Private Bankers, explique la spécificité de leur gestion : « Puilaetco Dewaay Private Bankers s'intègre aujourd'hui dans le réseau européen de banquiers privés de KBL European Private Bankers, l'entité du Groupe KBC spécialisée dans le métier de la banque privée. A ce titre, elle bénéficie, grâce à son ancrage dans un grand groupe européen, d'un appui solide et stable pour son développement. Nous offrons des services hautement

personnalisés en gestion d'actifs et planification de patrimoine à une clientèle fidèle de particuliers, de familles et d'institutions qui font confiance à notre longue tradition de banque privée. La gestion d'actifs – au sein de Puilaetco Dewaay – autorise une approche novatrice de recours à des fonds de tiers performants et offre des solutions de placement qui combinent croissance et préservation du capital. »

L'OBJECTIF DU PROJET ÉDITIQUE : PERSONNALISER LA RELATION CLIENT

Dans le cadre d'un vaste projet de refonte de son Système d'Information, Puilaetco Dewaay choisit de moderniser l'intégralité de sa chaîne éditique afin d'améliorer la qualité de l'information transmise à ses clients. Dans ce contexte, parallèlement à la mise en place du produit Globus de Témenos, il s'agissait de revoir l'intégralité du processus de conception des documents



Avec Dialogue, Puilaetco Dewaay édite désormais des documents clients entièrement personnalisés ; un élément fondamental pour une banque privée.

clients (estimation de portefeuilles, extraits, bordereaux, avis d'opérations). Pour ce faire, l'intégration d'une solution éditique s'est imposée comme une priorité. Puilaetco Dewaay recherchait une solution éprouvée, facile à intégrer dans le système d'information, capable d'offrir un haut degré de personnalisation et une grande simplicité d'utilisation.

LE CHOIX D'UNE SOLUTION INTÉGRÉE, FLEXIBLE ET ÉVOLUTIVE

Dans ce contexte, après avoir étudié les différentes offres du marché, la banque Puilaetco Dewaay sélectionne la solution Dialogue d'Exstream Software qui a été la seule plate-forme à couvrir la totalité des exigences exprimées au travers d'un Proof of Concept comportant notamment des graphiques complexes. L'intégration de Dialogue dans le système d'information s'est parfaitement déroulée. Exstream est intervenu de bout en bout dans la mise en place de Dialogue en accompagnant progressivement les équipes techniques de Puilaetco Dewaay dans la prise en main de l'outil (formation et transfert de compétences). Grâce à Dialogue, la banque dispose ainsi aujourd'hui d'une solution puissante et performante de communication personnalisée avec ses clients, en parfaite ligne avec sa stratégie de CRM.

Christian FORISSIER, Directeur des Systèmes d'Information de la banque Puilaetco Dewaay précise : « Notre équipe est aujourd'hui autonome et efficiente quant à la maintenance des documents produits. Nous pouvons compter également sur le support d'Exstream pour réaliser de nouveaux documents qui présentent des fonctionnalités complexes. Au niveau de nos clients, nous avons eu un retour extrêmement favorable quant à la qualité des documents produits. »



DES PROJETS À VENIR

Fort de ce succès, la banque compte d'ores et déjà développer en 2008 des documents client à géométrie variable (composés dynamiquement en fonction du contexte). Pour ce faire, elle compte acquérir le module Live de Dialogue pour l'accompagner dans ce projet.

À PROPOS D'EXSTREAM SOFTWARE

Exstream software, éditeur américain de la solution logicielle éditique Dialogue, a été fondé en 1998 afin de permettre aux entreprises du monde entier d'optimiser leur relation client grâce à une communication adaptée et totalement personnalisée. Dialogue, est une plate-forme unique de composition documentaire (factures, relevés, marketing direct...), de personnalisation et de diffusion multi-canal en mode batch, transactionnel et interactif. Notre vocation est d'offrir une couverture globale du marché, tout en étant plus proche des utilisateurs et des décideurs.