

Étude de cas

+ Satisfaction de la clientèle - une grande banque de Cincinnati, en Ohio

Ce client est une entreprise de services financiers diversifiés qui a son siège social à Cincinnati, en Ohio, et dont l'actif était de 116 milliards de dollars au mois d'octobre 2009. Sa croissance spectaculaire, autant interne que par l'entremise d'acquisitions, a eu pour effet de multiplier les systèmes et les processus de gestion de ses relations avec les entreprises clientes et les clients du secteur privé.

Les spécialistes en solutions de crédit de D+H ont travaillé en étroite collaboration avec la banque afin de trouver une solution qui améliorerait grandement l'expérience des clients internes et externes de la banque. Il fallait cibler les zones clés suivantes : l'interface simple (c.-à-d. un seul point d'entrée des données), la connectivité et le flux des données entre plusieurs systèmes, l'intégration des applications de salle des marchés, de suivi de marché et de service post-marché, les différents niveaux d'accès, la validation des données et un temps de cycle plus efficace et plus court.

+ Les effets sur les activités du client



La gamme d'activités commerciales du client tire désormais profit de la souplesse de la solution de crédit de D+H, ainsi que de ses capacités, de son expertise et de ses possibilités de configurabilité, qui en font un chef de file de l'industrie. Les résultats ont été remarquables, notamment des améliorations spectaculaires de l'efficacité opérationnelle grâce à des délais de

traitement deux fois plus courts, et une atténuation du risque associée à une qualité de crédit supérieure et à une meilleure conformité à la réglementation.

La solution créée pour la banque se devait d'être extensible afin de pouvoir se conformer à des exigences particulières. Il fallait donc lui permettre d'évoluer en fonction de la vision à long terme de la banque, mais également d'avoir la souplesse voulue pour suivre la progression de cette vision. Notre équipe devait s'assurer de comprendre parfaitement les objectifs de la banque et elle n'a pas ménagé ses efforts pour livrer des solutions à court terme. Le résultat final a clairement démontré la pertinence du rigoureux processus qui a conduit à ce succès.



« D+H a d'abord pris le temps de comprendre les besoins de notre entreprise ; elle a ensuite créé la solution technologique qui nous convenait. Voilà la clé du succès de ce projet. »

Brian McMahon
V.-p. et directeur principal
du crédit commercial
Développement d'applications

