



## ÉTUDE DE CAS CLIENT

# Advanzia Bank fluidifie son processus d'intégration client

## Avec Axway, l'émission de cartes de crédit est plus de 50% plus rapide

Les consommateurs s'attendent à pouvoir joindre leur banque sur n'importe quel appareil, à n'importe quel moment. En tant que banque numérique et émetteur de cartes de crédit de premier plan, Advanzia Bank s'efforce de dépasser les attentes de ses clients. Avec 2,6 millions de clients en Allemagne, au Luxembourg, en France, en Autriche, en Espagne et en Italie, la banque propose des cartes de crédit sous ses propres marques et en marque blanche à plus de 280 entreprises, associations et institutions financières internationales.

Comme l'explique Johann Blais, responsable de l'architecture d'entreprise chez Advanzia Bank : « Nous savons qu'il est essentiel d'offrir une excellente expérience d'accueil pour gagner des clients et les fidéliser. Au fil des ans, nous avons beaucoup investi dans la rationalisation du parcours numérique pour l'ouverture de compte. Nous avons réussi à faciliter considérablement la saisie des informations par nos nouveaux clients. Cependant, en coulisses, nous devons traiter nos tâches par lots, demander et gérer des signatures sur papier et consacrer beaucoup de temps à ces processus manuels, ce qui limitait la rapidité avec laquelle nous pouvions émettre et activer de nouvelles cartes. »

Au total, Advanzia Bank mettait près de deux semaines à traiter les inscriptions des clients, et il fallait compter jusqu'à deux mois pour que ces derniers signent et renvoient leurs contrats papier afin de commencer à utiliser leurs nouvelles cartes. Soucieuse d'accélérer ce processus, la banque s'est donné pour objectif de digitaliser entièrement l'intégration client.

Auparavant, Advanzia Bank utilisait des systèmes développés sur mesure pour orchestrer ce parcours, y compris les étapes clés du processus telles que l'évaluation de la solvabilité et les vérifications de la connaissance du client (KYC). L'entreprise a décidé de réinventer ces processus manuels en les transformant en flux automatisés en temps réel.

« Nous travaillons avec près de 300 partenaires et nous savons qu'un processus complexe de gestion du changement avec chacun d'entre eux risquait de bloquer le projet, explique M. Blais. Des années auparavant, nous avons pris la décision stratégique d'adopter la plateforme Amplify comme guichet unique pour l'intégration de nos partenaires. Comme nos 280 partenaires communiquent avec nous via la même API, nous savons que nous pourrions tous les faire basculer simultanément vers le nouveau processus d'intégration au moment de la mise en service. »

### SECTEUR

Banque

### RÉGION

Europe

### DÉFIS

Advanzia Bank souhaitait attirer de nouveaux prospects en accélérant et en rationalisant son processus de demande de carte de crédit. Pour cela, elle voulait faciliter l'adoption de son nouveau workflow digital par plus de 280 partenaires sectoriels.

### SOLUTION

Plateforme Axway Amplify

### RÉSULTATS

- 280 partenaires intégrés via une API unique
- Intégration client >50 % plus rapide
- Réduction de 15 % du taux d'abandon des nouvelles demandes de cartes
- Augmentation de 10 % des taux de conversion client



## De nouveaux parcours harmonieux

Pour entamer sa transformation numérique, Advanzia Bank a commencé par remplacer ses systèmes développés sur mesure par un workflow d'orchestration hautement automatisé reposant sur la plateforme Pega. Parallèlement, l'entreprise s'est débarrassée de ses processus de traitement par lots nocturnes, qui prenaient beaucoup de temps, en les remplaçant par des services en temps réel hébergés dans le cloud Azure. Grâce à la plateforme Amplify, Advanzia Bank peut intégrer des services cloud de manière standardisée, accélérant ainsi le lancement de la nouvelle expérience d'accueil. De plus, les analyses intégrées d'Axway permettent à la banque de détecter et de résoudre rapidement les problèmes techniques, ce qui l'aide à assurer la disponibilité permanente de ses services client.

« Nous avons actualisé pratiquement tous les éléments de notre moteur d'accueil, explique M. Blais. En conséquence, l'évaluation de la solvabilité et les vérifications KYC se font désormais en quelques secondes, et non plus en quelques heures. »

En migrant vers des services en temps réel, Advanzia Bank fait un usage intensif des capacités du cloud, y compris des solutions d'intelligence artificielle comme Azure AI Search. En tirant parti des dernières innovations en matière d'IA, la banque bénéficie d'une vitesse de traitement nettement supérieure.

« Nous exploitons beaucoup l'IA dans le processus d'inscription des clients, déclare M. Blais. Par exemple, nous utilisons l'IA et l'apprentissage automatique pour nos modèles de notation internes qui nous permettent de prédire avec précision la solvabilité des demandeurs. En utilisant la plateforme Amplify pour nous intégrer de manière sécurisée à Azure, nous pouvons exécuter nos processus d'intégration clés en temps réel. »

## Un service en temps réel

Désormais, lorsque les nouveaux clients d'Advanzia Bank saisissent leurs informations via le portail en ligne de la banque, le nouveau processus d'intégration se lance instantanément. À partir de là, des processus automatisés effectuent en quelques secondes des contrôles de solvabilité, de connaissance du client et d'autres vérifications, et génèrent un contrat entièrement numérique que le client peut lire et signer directement à partir de son appareil. Une fois le document signé, Advanzia Bank émet et envoie la nouvelle carte par courrier.

« Depuis que nous avons lancé le nouveau processus d'intégration, nous avons réduit le délai moyen d'intégration de plus de 50 %, explique M. Blais. Nous avons également réduit de 15 % le taux d'abandon des nouvelles demandes de cartes de crédit, ce qui représente environ 45 000 clients supplémentaires par an. Nous avons aussi constaté une augmentation de 10 % des taux de conversion, ce qui prouve que les clients apprécient réellement notre expérience d'intégration harmonieuse. »

L'accélération du processus d'accueil est bénéfique pour les partenaires et les clients d'Advanzia Bank, et l'élimination des documents papier présente également des avantages en termes de développement durable pour toutes les parties prenantes. Comme le confirme M. Blais : « Maintenant, nos clients n'ont plus besoin d'imprimer leurs contrats, de les signer et de les envoyer par la poste, ce qui permettra d'économiser des centaines de milliers de feuilles de papier par an. »

“

*Dès le début, nous avons décidé que les API reposant sur la plateforme Amplify seraient un pilier de notre architecture bancaire.*

Johann Blais, responsable de l'architecture d'entreprise chez Advanzia Bank

## Et demain ?

Advanzia Bank envisage maintenant la phase suivante de son parcours de transformation : la transition des cartes physiques aux cartes virtuelles. Dans les mois à venir, l'organisation sera en mesure d'offrir aux clients approuvés un accès quasi instantané au crédit, ce qui réduira encore les délais d'intégration.

« Dès le départ, nous avons décidé que les API de la plateforme Amplify constitueraient la base de notre architecture bancaire, conclut M. Blais. La transformation réussie de notre procédure d'intégration montre que notre décision a porté ses fruits. La plateforme Amplify nous permet de changer nos processus tout en limitant l'impact sur nos partenaires et prestataires de services. Grâce à notre partenariat avec Axway, nous pouvons poursuivre notre transformation et apporter encore plus de valeur à nos clients et partenaires. »

Réduction de 15 % du taux d'abandon des nouvelles demandes de cartes



“

*Grâce à notre partenariat avec Axway, nous pouvons poursuivre notre transformation et apporter encore plus de valeur à nos clients et partenaires.*

Johann Blais, responsable de l'architecture d'entreprise chez Advanzia Bank

Libérez toute la valeur de l'écosystème numérique de votre entreprise et créez une expérience utilisateur d'exception.

[En savoir plus](#) →