

Westpac Bank, Australie

Westpac Bank intègre et déploie l'innovation du service client en 5 mois seulement avec Ensemble

En se concentrant sur son métier de base, la banque de réseau, tout en développant des services innovants, Westpac Bank a su garder sa position de leader pour les clients institutionnels en Australie et en Nouvelle-Zélande. Le département des dépôts de Westpac traite plus de 1,4 millions de transactions par an et les actifs gérés augmentent de 30% annuellement.

A cette croissance rapide est venue s'ajouter une demande plus soutenue venant de clients et du personnel pour améliorer le reporting et des accès à l'information que les systèmes transactionnels de la banque ne pouvaient fournir. Pour répondre à la demande, Westpac avait besoin d'un moyen de collecter des données de plusieurs sources, de les harmoniser et de les consolider à un seul endroit. Comme les clients souhaitaient avoir accès à cette information sur demande via différents canaux, Westpac devait également automatiser l'accès, la manipulation et la fourniture. Afin de garder une longueur d'avance sur la concurrence, WestPac souhaitait réaliser tout cela rapidement, avec une interface efficace pour satisfaire les

clients et en respectant un budget limité pour respecter les objectifs de rentabilité.

Westpac a d'abord examiné les solutions d'intégration traditionnelles ainsi que les solutions Message Broker, mais ces systèmes étaient coûteux et surtout limités au partage de données transactionnelles. Puis la banque a découvert Ensemble. «Nous

nous demandions si Ensemble serait capable de tenir ses promesses quant à la facilité d'utilisation, le développement rapide d'applications et la capacité de faire face aux environnements complexes» affirme Adam Wilson, Directeur. «Toutefois, deux ingénieurs d'InterSystems ont réalisé un projet pilote en trois jours; nous disposions ainsi d'une application opérationnelle que nous pouvions présenter à des clients clé. Le projet était donc lancé.»

Le projet basé sur le web a été réalisé en cinq mois, de la preuve de concept jusqu'au lancement général. « Des fonctions auxquelles nos employés consacraient beaucoup de temps, comme la facturation, le traitement des requêtes pour des rapports ad-hoc et le rapprochement des transactions sont désormais effectuées par les clients mêmes, de façon sécurisée à partir de notre site web, » ajoute Wilson. «Ils sont plus satisfaits parce qu'ils obtiennent l'information requise quand ils le souhaitent. Nous sommes plus satisfaits parce qu'Ensemble est une plateforme flexible qui nous permet enfin d'accompagner notre innovation, nos changements et accélérer notre croissance.»

«Nos clients sont plus satisfaits parce qu'ils obtiennent toute l'information requise au moment souhaité.»

Adam Wilson, directeur



