

CHOIX DE SOLUTION DE PAIEMENT CB SUR INTERNET (eCOMMERCE)

Profil client : Banque d'investissement

Profil des consultants Calis Conseil : Directeur de mission

Compétences mises en œuvre :

- **Expertises :** Monétique (eCommerce), recherche et choix de solution (RFI/RFP), recueil des besoins

Date et durée du projet : Avril 2014

Intérêt de la mission pour le client : Rechercher et proposer des solutions pour répondre au besoin exprimé par l'un de ses clients pour effectuer des paiements CB via internet

Retour d'expérience d'Anne-Sophie G., directrice du département Paiements, qui est intervenue en tant que directrice de mission.

« Quel est le contexte qui a motivé le projet ? »

Cette banque, filiale d'un grand groupe bancaire français et leader du marché français pour les activités de dépositaire et d'Administration de Fonds et figure parmi les trois premiers prestataires de services aux émetteurs sur ce marché et parmi les leaders mondiaux sur le marché de l'asset-servicing. Elle souhaitait mettre à disposition de ses clients une offre sécurisée de paiement par carte bancaire sur internet et dans ce contexte se faire accompagner dans le choix de la solution commerçant vente à distance par un prestataire extérieur.

Quel a été votre périmètre d'intervention ?

Calis conseil a été mandaté pour réaliser une étude et rédiger un dossier de choix avec les objectifs suivants :

- Rechercher des solutions de paiement « VAD » et préciser les modalités de mise en œuvre du service avec l'établissement financier délivrant la prestation => objectif : fin mars 2014,
- Réaliser un macro chiffrage (coûts de mise en œuvre et coûts récurrents dont aspects tarifaires),
- Définir un planning de mise en œuvre de la solution (périmètre intégration Banque dans un premier temps) => objectif : fin mars 2014 pour proposer une solution à la Direction Générale,
- Accompagner la banque dans le choix de la solution et du participant direct CB dont présentation du dossier de choix.

Quatre solutions « eCommerce » ont été identifiées et étudiées, sous quatre angles, tant pour la Banque que le client final :

- Les délais de mise en œuvre de la solution,
- Les coûts de mise en œuvre et les coûts récurrents,
- La couverture fonctionnelle et la pérennité de la solution proposée,
- La complexité de mise en œuvre.

La dernière étape consistait à formaliser un dossier de choix avec des préconisations à présenter à la Direction Générale pour décision.

Quels sont les enjeux et contraintes auxquels vous avez dû faire face ?

Cette mission était contrainte par les délais, la banque devant répondre à un appel d'offres émis par l'un de ses clients importants. La banque ne proposant pas d'offres « monétique » à ses propres clients, il était nécessaire de rechercher, dans le groupe et à l'extérieur du groupe, des solutions pérennes et peu coûteuses (approche client et approche banque), répondant au besoin sommairement exprimé par le client.

Quelle a été la valeur ajoutée ou la solution apportée par l'équipe Calis Conseil ?

CALIS intervient généralement en équipe pour piloter les travaux ou renforcer le dispositif en charge de gérer l'avant-projet. Dans le cadre de cette mission, il était nécessaire de déployer une équipe légère, de faire preuve de réactivité et d'anticipation pour tenir les délais contraints par l'équipe commerciale, en attente de réponse de notre part pour répondre à son client. La force de CALIS, c'est de rester maître du processus en toutes circonstances, de clarifier les sujets pour bien comprendre les enjeux, de rester simple dans la formalisation de la démarche ou la présentation des solutions identifiées, permettant de faire adhérer l'ensemble des parties prenantes et d'obtenir une décision des décideurs quant à la solution à proposer.