

## FINANCIAL SERVICES : BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE



« LE PROJET MICROSTRATEGY A RÉVOLUTIONNÉ NOTRE FAÇON DE PRODUIRE ET D'EXPLOITER LES STATISTIQUES. NOUS AVONS REPLACÉ LES OUTILS DE PILOTAGE AU CŒUR DE L'ACTIVITÉ OPÉRATIONNELLE GRÂCE À UN RÉFÉRENTIEL UNIQUE ET ENRICHİ DES AXES D'ANALYSE ADAPTÉS À CHAQUE MÉTIER OFFRANT, AU FINAL, UN PILOTAGE QUOTIDIEN SUR MESURE. » CORINNE JARDIN – RESPONSABLE STATISTIQUES OPÉRATIONNELLES FRANCE À LA DIRECTION PLANIFICATION FRANCE & STATISTIQUES - BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

### **BNP Paribas Personal Finance : n°1 du crédit aux particuliers en France et en Europe et acteur du crédit responsable**

Au sein du Groupe BNP Paribas, BNP Paribas Personal Finance se positionne comme le spécialiste des financements aux particuliers via ses activités de crédit à la consommation et de crédit immobilier. Avec près de 28 000 collaborateurs dans 30 pays et sur 4 continents, BNP Paribas Personal Finance est N° 1 en France et en Europe.

En activité en propre, BNP Paribas Personal Finance offre, essentiellement via sa marque commerciale majeure Cetelem, une gamme complète de crédits aux particuliers accessibles soit sur le lieu de vente - magasins, concessions automobiles -, soit par ses apporteurs d'affaires référencés - courtiers, agents immobiliers, promoteurs -, soit en direct via ses centres de relation clients et Internet. Parallèlement, BNP Paribas Personal Finance a fait du partenariat un métier à part entière qui s'appuie sur son savoir-faire pour proposer tout type d'offres de crédits et de services intégrées et adaptées à l'activité et la stratégie

commerciale de ses partenaires. L'entreprise est également devenu l'acteur de référence en matière de crédit responsable®.

### **Le contexte : optimiser la génération de statistiques dans un environnement fortement évolutif**

En 2003, une réorganisation interne a été une opportunité pour les équipes du service Statistiques Opérationnelles France de repenser leur mode de collecte, de traitement et de diffusion de leurs statistiques relatives aux lieux de vente, de l'acte de prospection jusqu'au recouvrement. « Nous utilisons un outil que nous avons nous-mêmes codé », se souvient Corinne Jardin, responsable Statistiques Opérationnelles France. « L'inconvénient était que tout le monde disposait des mêmes statistiques, quel que soit sa fonction et ses besoins et le flux d'activité des commerciaux devenait toujours plus important. Générer et diffuser des statistiques nécessitait alors beaucoup de temps et ... de papier ! ».



**BNP PARIBAS  
PERSONAL FINANCE**



#### **L'ENJEU POUR BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE :**

- OPTIMISER LA DIFFUSION DE MASSE DE STATISTIQUES OPÉRATIONNELLES.
- DISPOSER D'UN RÉFÉRENTIEL DE DONNÉES UNIQUE.
- SIMPLIFIER L'ACCÈS AU DÉCISIONNEL.
- FOURNIR LA BONNE INFORMATION À CHAQUE COLLABORATEUR QUEL QUE SOIT LE MÉTIER.

#### **LA SOLUTION MICROSTRATEGY**

- ANALYSE DYNAMIQUE DES CHIFFRES, VIA LE WEB, POUR 450 MANAGERS.
- METTRE À DISPOSITION DE 300 COMMERCIAUX UNE SOLUTION DÉCISIONNELLE MOBILE UTILISANT EXCEL.
- DIFFUSER UNE INFORMATION CIBLÉE AUPRÈS DE 3000 DES UTILISATEURS VIA L'INTRANET.

La nécessité d'adapter rapidement l'outil à l'évolution constante de l'entreprise et de disposer d'une analyse personnalisée et plus pointue conduit alors les équipes à s'intéresser à MicroStrategy. « Il devenait complexe pour nous de maintenir l'outil et de le faire évoluer en même temps que nos besoins. Nous disposons de licences MicroStrategy, produit dont nous connaissons la capacité à gérer de fortes volumétries. Nous avons choisi de les utiliser pour optimiser la gestion de nos statistiques opérationnelles», explique Corinne Jardin.

### **L'expérience en Business Intelligence : un référentiel de données commun à tous mais une vision métier différente pour chacun**

Dès le début, l'équipe met la barre très haut : « nous nous sommes imposé des contraintes fortes et nous ne le regrettons pas ! » se félicite Corinne Jardin. « Tout d'abord, nous avons fait le choix de disposer d'un référentiel unique de données afin de servir toutes les visions de l'entreprise : opérationnelle, fonctionnelle, financière, stratégique... Ensuite, nous souhaitons que la solution permette à chaque utilisateur de disposer de données et d'outils adaptés à sa fonction et son métier. » Dernière contrainte et non des moindres : simplifier l'accès à la fonction décisionnelle afin de favoriser l'adhésion des utilisateurs. « Nous avons mis à disposition des outils ergonomiques simples, intégrés à notre SI, » souligne Corinne Jardin. « Il nous fallait une solution sédentaire et mobile, accessible par le web et s'appuyant sur les outils utilisés quotidiennement comme MS Excel ». La première étape va s'avérer la plus stratégique : mettre en place un référentiel de données pertinent pour servir tous les axes d'analyses

en fonction de l'utilisateur. « Nous avons reconstruit notre modèle de données afin de mettre en place un système de pilotage en cohérence avec celui de la direction générale », précise la responsable Statistiques Opérationnelles France. « Il fallait que les chiffres viennent du sommet afin de disposer des mêmes indicateurs à tous les niveaux de décision dans l'entreprise. »

A la recherche de process industrialisés, l'équipe va s'appuyer sur les outils proposés par l'éditeur pour faciliter la mise en place de la solution décisionnelle. « Nous avons beaucoup travaillé avec le terrain pour comprendre les processus de chaque métier et les formaliser au travers d'axes d'analyse pertinents», nous confie Corinne Jardin. « Nous avons industrialisé la collecte des données puis, métier par métier, nous avons adapté la restitution des données aux besoins de chacun. » Grâce aux possibilités de l'outil MicroStrategy, la personnalisation va encore plus loin : interface aux couleurs de l'entreprise, choix des modes d'accès aux données, fonctionnalités pensées pour chaque métier... Résultat : chaque profil utilisateur dispose de ses propres tableaux de bord, avec des données et des fonctions adaptées à sa fonction. « Nous avons privilégié la personnalisation de l'information et des modes de manipulation des données, » explique Corinne Jardin. « Les managers disposent quotidiennement d'un accès web aux tableaux de bord avec une analyse dynamique de leurs données. Les commerciaux accèdent aux données via MicroStrategy Office afin de récupérer les données au format Excel et rafraichir automatiquement leurs tableaux de bord à distance. Et pour finir, nous poussons et archivons des tableaux de bord sur notre intranet à destination de tous les utilisateurs. »

Une nouvelle façon de voir les statistiques qui a donné à l'équipe une vraie légitimité, remplaçant ainsi les outils de pilotage au cœur de l'activité opérationnelle avec une visibilité complète sur la chaîne de valeur de la relation client, ce que nous confirme Corinne Jardin : « nous avons enrichi les données opérationnelles en intégrant une notion financière avec, pour objectif, de monter les meilleurs dossiers de crédits en termes de rentabilité et de maîtrise du risque client. Du back office jusqu'au front office, tous les collaborateurs sont sensibilisés sur des problématiques communes. » Et Corinne Jardin de conclure : « ce projet nous a permis de monter en expertise et de gagner en productivité, soutenu par les équipes de MicroStrategy. Il est indispensable de se faire accompagner par des experts afin de s'assurer du succès d'un projet de BI aussi bien pour mettre en place le référentiel de données que pour faciliter l'adhésion des utilisateurs. »

### **Les bénéfices**

- Une montée en compétence et une parfaite autonomie des équipes Statistiques Opérationnelles France
- Une meilleure visibilité sur l'ensemble de la chaîne de valeur de la relation client
- Un référentiel unique pour toute l'entreprise
- Une ergonomie favorisant l'adhésion des utilisateurs
- Une vision parfaitement personnalisée de la restitution et de la manipulation des données
- Une industrialisation et une fiabilisation de la diffusion et la restitution des tableaux de bord