



# Dresdner Bank

*L'Innovation devient réalité.*

## La relation client :

### La clé du succès dans la banque d'affaires

La mondialisation, le commerce électronique et l'ouverture des marchés transforment l'activité des banques d'affaires. Pour réussir dans ce nouvel environnement, la gestion de la relation client devient un élément essentiel. En 1998, la Dresdner Bank a choisi de s'adapter à cette nouvelle donne en substituant à sa stratégie axée sur les produits une stratégie axée sur le client.

Or l'infrastructure technologique de la Dresdner Bank n'était pas en mesure de s'adapter à cette nouvelle orientation. Pour atteindre ses objectifs, l'établissement avait besoin d'un nouveau mode de gestion de la relation client...

### La solution Accenture : un service optimal à tous les stades de la relation client

Première étape pour l'équipe Accenture chargée du projet : évaluer les systèmes informatiques en place afin de tester leur aptitude à gérer les domaines essentiels du processus client. La phase de démonstration est venue confirmer la recommandation d'Accenture : utiliser Siebel Systems.

Le projet de mise en œuvre concernait l'architecture technique, la configuration Siebel, les interfaces, la migration des systèmes, le lancement et les essais. L'architecture technique a été testée dans un environnement simulant la base de données future, le nombre d'utilisateurs et le taux de transactions. Les interfaces, qui ont assuré la liaison avec un grand nombre de systèmes opérationnels et de systèmes en place, ont été un élément décisif de la réussite de ce projet. La formation assistée par ordinateur a préparé les utilisateurs à la transition.

Accenture et Siebel Systems ont conçu et mis en œuvre une solution permettant de consolider l'avantage concurrentiel de la Dresdner Bank en matière de qualité du service client.

A la recherche d'une entreprise réputée de

Avec 365,5 milliards d'euros d'actifs, la Dresdner Bank est la troisième banque d'Allemagne et compte parmi les premiers établissements financiers outre-Rhin. Ses 49.000 collaborateurs et 1.500 agences lui permettent d'être présente dans la gestion d'actifs, la banque de réseau, d'investissement et d'affaires dans 70 pays. La Dresdner Bank se classe parmi les toutes premières banques d'investissement mondiales et les principaux gestionnaires d'actifs européens.

"Nous étions parmi les leaders du marché. Il était temps de passer à l'étape supérieure. Il nous fallait trouver les partenaires et le logiciel adéquats."  
*Marion Eberle,  
Directrice,  
Banque d'affaires,  
Dresdner Bank*

conseil en services financiers, leader dans le domaine naissant de la Gestion de la Relation Client, la Dresdner Bank s'est tout naturellement tournée vers Accenture. Avec plus de 5.100 professionnels, engagés sur plus de 300 contrats, Accenture a mis en œuvre les premières stratégies client dans six domaines d'application : analyse de la clientèle, efficacité des ventes, du service et du marketing, centres d'appels et commerce électronique.

L'équipe chargée du projet aide la Dresdner Bank à repositionner ses processus, ses ressources humaines et technologiques sur sa stratégie orientée client. Elle s'attache à la gestion de l'information client, au suivi de l'information et à la diffusion de l'information aux consultants auprès des banques d'affaires. La technologie a joué le rôle de courroie de transmission entre ces différentes fonctions.

## Résultat

Cette solution "tout-client" permet à la Dresdner Bank d'optimiser son chiffre d'affaires, sa productivité et ses bénéfices en apportant à ses agents commerciaux l'information la plus

complète sur le client, le produit, les tarifs. Le système, qui privilégie l'efficacité, permettra aux 3.500 utilisateurs des huit centres de service et aux 305 agences de banque d'affaires d'Allemagne d'unifier toutes les étapes du processus de vente. Elle s'attache à la gestion de l'information client, au suivi de l'information et à la diffusion de l'information aux consultants auprès des banques d'affaires. La technologie a joué le rôle de courroie de transmission entre ces différentes fonctions.

### *Apport technologique – définition de l'architecture technique*

3.500 utilisateurs, dont les agents de huit centres de service, travaillent sur la base de données Oracle 350 GB.

### *Réalisation de l'architecture des données.*

Couplage téléphonie-informatique (relier le standard téléphonique aux serveurs).

### *Configuration de Siebel Sales Enterprise*

Conception des écrans, des requêtes et des valeurs des données à l'intention des collaborateurs de l'activité banque d'affaires de la Dresdner Bank.

Pour toute information complémentaire sur ce projet ou Accenture, merci de contacter le département marketing et communication français : [marketing.france@accenture.com](mailto:marketing.france@accenture.com)  
118-122, avenue de France -  
F-75013 Paris - France