

# UNE BANQUE NORD-AMÉRICAINE RÉDUIT LE RISQUE ET LE COÛT DES CONTENUS RÉGLEMENTÉS TOUT EN RENFORÇANT LA CONFORMITÉ ET LA COHÉRENCE

QUARK ENTERPRISE SOLUTIONS RATIONALISE LA CRÉATION DE RÈGLES ET PROCÉDURES POUR RACCOURCIR LES DÉLAIS, BOOSTER LA PRODUCTIVITÉ ET GARANTIR EN PERMANENCE L'EXACTITUDE DE PLUS DE 300 DOCUMENTS

Quark Software Inc. travaille en étroite collaboration avec une banque nationale en Amérique du Nord que le magazine Bloomberg Markets place parmi les plus robustes au monde. L'une des clés de la réussite de cette banque réside dans la diversité de son portefeuille de services financiers. Ses entités opérationnelles couvrent toute la gamme des besoins des clients, depuis la banque de détail et d'affaires jusqu'aux investissements, à l'assurance et plus encore. Grâce à un fort leadership d'entreprise, ainsi qu'à un personnel dédié comptant quelque 20 000 employés, la banque a amassé des actifs totalisant 195 milliards USD.

## **Le défi lié à la gestion de plus de 300 PON (procédures opérationnelles normalisées)**

Le travail dans chaque domaine commercial est guidé en partie par des PON (procédures opérationnelles normalisées) standard. Celles-ci ont pour objectif de fournir une expérience client positive et cohérente tout en garantissant la conformité envers les règles, la réglementation et les procédures bancaires internes et gouvernementales.



Cet objectif est si essentiel pour la banque afin de limiter les risques que celle-ci a mis en place un groupe consacré à la supervision de la bibliothèque des PON, qui compte plus de 300 documents.

Le directeur de la gestion des contenus de la banque, leader du groupe dédié aux PON, gère une équipe de 13 personnes chargée de la création, de l'édition et de la mise à jour régulière des centaines de PON de la banque.

Traditionnellement, il s'agissait d'un travail fastidieux qui prenait beaucoup de temps. « Nous nous appuyions sur de nombreux processus et systèmes manuels », se souvient le directeur. « Toute modification dans un document source devait être répercutée manuellement dans chaque autre document dépendant. C'était un travail approfondi et épuisant. »

L'une des difficultés auxquelles l'équipe était soumise résidait dans un flux de travail long et manuel. Le processus de révision et d'approbation des PON à lui seul était inefficace. Par exemple, toute l'équipe de révision étant en CC sur chaque e-mail de révision, alors que son attention n'était requise que pour des points spécifiques du processus de révision. En outre, l'échange par e-mail de centaines de documents à examiner mettait à l'épreuve l'infrastructure informatique de la société. Non seulement cela consommait inefficacement des ressources de stockage et les circuits de transport, mais cela exposait aussi l'équipe à des problèmes de contrôle de version des documents.

La lourdeur du flux de travail posait également un problème aux managers. « Il fallait beaucoup de temps pour former un rédacteur technique », explique le directeur. « Et quand quelqu'un quittait l'entreprise, il emportait avec lui tout ce qu'il avait appris. C'était une épreuve pour nous et nous voulions trouver une solution qui intégrerait le flux de travail. »

### Réduction des risques liés aux contenus réglementés

Outre un progrès significatif en efficacité au niveau de toute l'équipe, le directeur cherchait également à réduire le risque auquel la banque est confrontée vis-à-vis des contenus réglementés. Ses PON doivent respecter les strictes réglementations de la SEC (Security Exchange Commission, équivalent de l'Autorité des marchés financiers) américaine et de la Bourse canadienne.

« NOUS VOULIONS TROUVER UNE MEILLEURE MANIÈRE DE NOS ASSURER QUE NOS PON ÉTAIENT CONFORMES AUX RÈGLES, À LA RÉGLEMENTATION ET AUX PROCÉDURES BANCAIRES ET GOUVERNEMENTALES », EXPLIQUE LE DIRECTEUR. « CELA NOUS A CONDUIT À ENVISAGER DES SYSTÈMES CAPABLES D'AUTOMATISER NOTRE FLUX DE TRAVAIL ET RESPECTER LES RÈGLES COMMERCIALES POUR RENFORCER ENCORE DAVANTAGE LA CONFORMITÉ ET LA COHÉRENCE DES CONTENUS QUE NOUS PRODUISONS. »

### Choix d'une solution de publication numérique

L'équipe a collaboré avec Accenture afin d'identifier les solutions potentielles de publication numérique. Après avoir évalué diverses solutions, ils ont choisi Quark Enterprise Solutions.

« Quark répondait à nos nombreux critères mieux que tout autre produit », se souvient le directeur. « Leur prix était compétitif et l'évolutivité de la plate-forme nous permettait d'ajouter des instances destinées à être utilisées par d'autres départements à l'avenir. »

L'équipe des services professionnels de Quark a travaillé avec les spécialistes informatiques de la banque pour implémenter une instance de Quark Publishing Platform. Ils ont ensuite exploité l'architecture ouverte de la plate-forme pour l'intégrer à IBM FileNet P8, la solution existante de gestion de contenus d'entreprise (ECM) de la banque.

Après quoi, les analystes de Quark ont coopéré avec l'équipe pour codifier et automatiser les flux de travail des PON. Ceci incluait l'incorporation de règles commerciales et de dépendances pour déclencher des actions et des rappels ultérieurs.

Pour créer des documents, les rédacteurs techniques continuent d'utiliser Microsoft Word. Pour ajouter de l'intelligence au contenu créé par les rédacteurs techniques – sans modifier les environnements de création – la banque a acheté des licences de Quark XML Author, un module complémentaire de Microsoft Word. Ce module permet aux rédacteurs techniques d'insérer de manière transparente du code XML autour du contenu afin de créer et de baliser les "composants d'information". Les composants de contenu codés en XML peuvent ensuite être introduits dans un modèle de PON sans aucune intervention manuelle.

Une fois qu'un document PON a été révisé et approuvé, il est publié et enregistré comme fichier maître dans la plate-forme IBM FileNet P8 de la banque.

### Une productivité triplée sans élargissement de l'équipe grâce aux améliorations apportées

Les fonctions de flux de travail, de codage XML et de balisage des métadonnées de Quark Publishing Platform

favorisent un cycle de création, de révision et d'approbation des PON plus efficace et conforme.

Précédemment, le contenu PON était "non organisé", dans la mesure où il existait sous forme de blocs de texte monolithiques dans les documents. Les rédacteurs devaient donc copier et coller des contenus d'un document à l'autre. De plus, ils devaient rechercher les documents individuels affectés par un changement du contenu car ils ne pouvaient pas effectuer de recherche dans toute la bibliothèque des PON.

Au contraire, Quark Publishing Platform permet aux utilisateurs de baliser les contenus pouvant être traités comme composants autonomes. Ceci garantit beaucoup de flexibilité et de granularité pour le processus de création et d'édition. Par exemple, les rédacteurs techniques peuvent économiser un temps considérable en recherchant parmi les composants des PON pour trouver rapidement les documents dépendants d'une révision.

« L'APTITUDE À RÉUTILISER LES CONTENUS ET À LES DISTRIBUER DANS DE NOMBREUX CONTRATS OU PON PERMETTRA DE GAGNER UN TEMPS PRÉCIEUX ET GARANTIRA L'INTÉGRITÉ DES DOCUMENTS. »

La modularisation des contenus améliore aussi considérablement la productivité. Plusieurs rédacteurs peuvent travailler simultanément sur un même projet pour effectuer des mises à jour en temps réel. La plate-forme achemine automatiquement les contenus pour révision et informe les rédacteurs des nouvelles tâches. Et plutôt que d'imposer aux rédacteurs techniques de faire du copier-coller entre documents, ceux-ci peuvent créer du contenu une fois, ajouter des métadonnées et des composants de flux à leurs indicateurs de position correspondants dans les documents, quelle que soit l'entité opérationnelle ou le canal de distribution qui les utilise. Quark Publishing Platform préserve l'intégrité référentielle de tous les composants de contenu afin que les utilisateurs puissent voir chaque document dans lequel un composant de contenu a été incorporé et s'assurer que la version à jour de ce composant de contenu est utilisée.

## DÉFIS

- Gérer la création, la modification et la mise à jour de plus de 300 PON
- Adapter la capacité de manière à pouvoir accepter une croissance de 200-300 % des PON
- Parvenir à un gain d'efficacité significatif pour raccourcir le cycle de développement des PON
- Renforcer la conformité et assurer la cohérence entre toutes les PON
- Codifier le flux de travail PON et les connaissances et les transférer à la banque
- Implémenter une plate-forme flexible pouvant être utilisée dans toute l'entreprise

## SOLUTIONS

- Quark Publishing Platform
- Quark XML Author (un module complémentaire pour Microsoft Word)

## AVANTAGES ET RÉSULTATS

- Création des PON rationalisée et automatisée
- Productivité largement améliorée pour booster les capacités de création et permettre le traitement de deux ou trois fois plus de PON
- La création de composants de contenu et l'automatisation des affectations de tâches et des rappels ont considérablement réduit la durée du cycle de révision
- Implémentation d'une solution de création et de publication que les utilisateurs peuvent apprendre rapidement et utiliser aisément
- Flux de travail PON codifiés dans la plate-forme pour en faire une ressource d'entreprise
- Mise en œuvre d'une solution à architecture ouverte pouvant être exploitée dans toute l'entreprise

Prenons pour exemple la mise à jour des mentions légales associées à une brochure de carte de crédit. Comme ce texte peut être balisé, il peut être isolé et révisé en conséquence. Ainsi, seul le personnel juridique sera chargé de réviser le contenu, alors que le processus précédent consistait à l'envoyer à une équipe complète pour révision. Et pour assurer le bon déroulement du projet, des rappels automatisés aiguillonnent les rédacteurs durant le processus de révision.

« Nous n'avons pas encore fait nos comptes, mais il est clair que les solutions Quark vont réduire considérablement le temps requis pour créer des PON », confie le directeur. « Et ce d'autant plus que nous serons en mesure de traiter deux ou trois fois plus de PON avec le même nombre de personnes. »

### **Le flux de travail de la solution préserve la propriété intellectuelle et facilite la formation**

Précédemment, les flux de travail de l'équipe résidaient dans les têtes des utilisateurs. En les incorporant dans Quark Publishing Platform, ils sont devenus une ressource d'entreprise codifiée. Ainsi, lorsque des employés quittent l'équipe, la connaissance des processus liés aux PON demeure aux mains de la banque.

Les flux de travail automatisés simplifient également la vie du directeur. « Il est plus rapide de former quelqu'un à utiliser Quark Publishing Platform, et l'application est plus facile à utiliser que ce que nous faisons auparavant. Non seulement nous pourrions remplacer rapidement quelqu'un qui nous quitterait, mais nous pourrions aussi donner aux gens une formation polyvalente afin qu'ils puissent prendre le relais de personnels malades ou de rédacteurs en vacances. »

### **Une plate-forme flexible utilisable dans toute l'entreprise**

L'architecture ouverte et la configurabilité flexible de Quark Publishing Platform en fait une solution idéale à appliquer dans toute l'entreprise.

« L'un des aspects séduisants de la solution Quark est son aptitude à être appliquée à d'autres entités opérationnelles », souligne le directeur. « Le groupe de gestion de patrimoine, le marketing et les autres équipes sont très intéressés à la déployer afin de rationaliser la production de toute une gamme de documents réglementés et non réglementés. »

## À PROPOS DE QUARK SOFTWARE INC.

Les logiciels Quark permettent aux organisations de toutes tailles de répondre aux exigences des clients en communications attractives et pertinentes, qui soient accessibles en tout lieu, à tout moment et sur n'importe quel terminal. Nos solutions allient la puissance du format XML à des capacités de mise en page et de conception graphique flexibles pour automatiser la diffusion des communications client sur papier, le Web et les terminaux mobiles les plus récents afin d'offrir de véritables expériences interactives. Des entreprises du secteur financier, des industriels et des gouvernements dans le monde entier font confiance aux solutions Quark pour élever le niveau de leur communication avec la clientèle, réduire leurs délais de commercialisation et leurs coûts.

Pour en savoir plus sur les solutions Quark Enterprise visiter [www.quark.com/enterprise](http://www.quark.com/enterprise) ou contactez-nous au [www.quark.com/contact](http://www.quark.com/contact)

Denver | Londres | Hambourg | Mohali | Dublin

©2015 Quark Software Inc. Tous droits réservés. L'utilisation et/ou la reproduction non autorisée sont des violations de lois applicables. Quark et le logo de Quark sont des marques déposées et enregistrées par Quark Software Inc. et ses filiales aux États-Unis ainsi que dans d'autres pays. Toutes autres marques sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. 18605SS\_FR