

BNP Paribas crée eComtail avec les solutions Quark

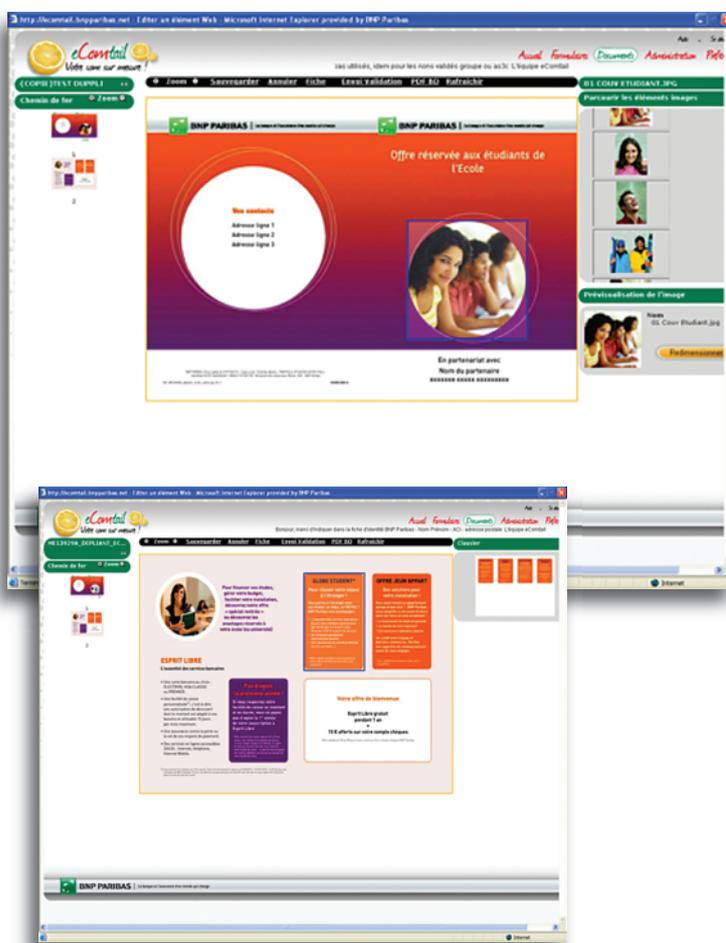
Flux sécurisés, interface intuitive, rapidité d'adoption et de déploiement sans oublier capacités créatives accrues pour une plus grande réactivité commerciale sans toucher à l'intégrité de la marque : BNP Paribas a fait le choix de Quark Dynamic Publishing Solution (Quark DPS).

Tous les jours les consommateurs, partout dans le monde, reçoivent des dizaines de sollicitations commerciales de toutes formes : emails, SMS, MMS, flyers, dépliants ou autres écrits. La plupart du temps, ces supports, à peine délivrés, sont obsolètes ou inadaptés à leurs besoins. Pour les sociétés qui cherchent à accroître leurs chiffres d'affaires, la meilleure stratégie consiste à personnaliser l'information, en apportant une vraie valeur ajoutée et conquérir de nouvelles parts de marché par une plus grande réactivité.

Le secteur bancaire n'est pas en reste sur le sujet et c'est dans cette optique que BNP Paribas a choisi de s'appuyer sur QuarkXPress, Quark Publishing System et le Web Hub de Quark pour mettre en place une solution de personnalisation de documents commerciaux en ligne, accessible via un simple navigateur Web par son réseau commercial en France.

Un outil interne qui atteint ses limites

La stratégie de personnalisation des supports de communication commerciale n'est pas nouvelle pour BNP Paribas. « Nous avons déjà mis en place notre propre outil, développé en interne et baptisé Ipulco », rappelle en préambule Frédéric Murtin, chef de projet responsable de la nouvelle application au sein d'AS3C, entité gérant la communication commerciale de BNP Paribas BDDF



SUCCESS STORY

Revolutionizing Publishing. **Again.**™



(Banque de Détail France). « Cet outil, innovant au moment de son lancement, a montré petit à petit des limites : lenteur des traitements, ergonomie plus adaptée et incapacité pour les utilisateurs à visualiser le document avant impression. L'ensemble de ces limites a provoqué une baisse de l'utilisation de l'outil et entraîné des créations locales hors outil ».

« Nous souhaitions disposer d'un outil plus convivial, facile d'intégration et avec une plus grande latitude de personnalisation. En outre, il était évident que cette application devait garantir non seulement l'intégrité de l'identité visuelle de notre marque, mais aussi assurer une sécurité maximale dans les flux via des étapes balisées de validation, essentielle dans notre domaine. Enfin, nous étions confrontés à un véritable enjeu commercial pour développer nos marchés en offrant des communications commerciales ciblées pouvant s'adapter rapidement ».

Le choix de Quark

Avant de valider leur choix, BNP Paribas a « fait le tour du marché, tant en interne qu'auprès de sociétés ayant déjà opté pour l'intégration de solutions pour des besoins équivalents. Nous avons souhaité réaliser un développement d'application avec Quark pour plusieurs raisons qui tiennent tant à l'histoire qu'à l'expertise de la société. Nous avons pris nos informations et avons l'assurance de la stabilité du moteur de la solution de gestion de flux éditoriaux de Quark. Ne serait-ce que sur ce point, Quark présentait une avance par rapport à ses concurrents dont Adobe. D'autres facteurs ont également joué : notre volonté de ne pas passer par une agence ayant son propre système et le fait qu'en interne, nous ne pouvions disposer d'un nouvel outil dans les temps nous permettant d'améliorer la solution Ipluco ».

Contact a donc été pris avec les équipes de Quark pour établir un cahier des charges. « Elisabeth Plantard, Responsable de la Communication Commerciale (AS3C), Fabrice Gambier Responsable Technique et Frédéric Murin avaient une idée bien précise de ce que BNP Paribas souhaitait mettre en place », explique Gildas Duval, Directeur Europe de l'Ouest, EMEA de Quark. « Il fallait en outre que cette application soit en production dans un délai relativement court ». Frédéric Murin de renchérir : « C'est aussi cette capacité à proposer une solution solide avec un calendrier serré – à la différence des autres prestataires - qui a emporté notre adhésion ».

eComtail : la personnalisation intuitive

Baptisée eComtail¹, l'application de BNP Paribas se veut à la fois très facile d'utilisation, fluide, intuitive « avec une dimension ludique à laquelle nous tenions beaucoup », précise Frédéric Murin.

Pour mieux comprendre le processus de production de l'application, il convient au préalable de préciser l'organisation du réseau de distribution BNP Paribas. Celui-ci compte 8 directions régionales qui gèrent l'activité de 90 groupes, chacun de ceux-ci ayant la charge de plusieurs agences – 2500 en France. Une entité, AS3C, est chargée de la validation des documents émis.

¹: e pour Électronique, Com pour Communication, Tail pour sur mesure .

BNP Paribas

www.bnpparibas.net

BNP Paribas est un leader européen des services bancaires et financiers d'envergure mondiale et l'une des 6 banques les plus solides du monde (Notée AA par Standard & Poor's, soit la 3ème note sur une échelle de 22). Présent dans toute l'Europe, au travers de l'ensemble de ses métiers, la France, l'Italie, la Belgique et le Luxembourg sont ses quatre marchés domestiques en banque de détail. Le Groupe possède l'un des plus grands réseaux internationaux avec une présence dans 83 pays.

DEFIS

- Créer des supports de communication commerciaux personnalisables pour les 2500 agences du réseau France
- Offrir une grande modularité des supports de communication via des zones éditables (textes et images) avec un niveau accru de personnalisation
- Réduire les délais de production des supports par des processus optimisés
- Garantir la sécurisation des processus via des étapes de validation concertées
- Assurer l'intégrité de la marque et de son identité visuelle avec le respect de la charte graphique
- Proposer un outil de communication à des non professionnels de la communication pour une appropriation rapide et efficace
- Apporter une solution souple pour d'éventuels déploiements à l'international

SOLUTIONS QUARK

- QuarkXPress pour la conception des gabarits
- Quark Publishing System pour la plate-forme de gestion éditoriale avec Quark Web Hub pour l'interfaçage avec les différents utilisateurs et la validation sécurisée des documents

RESULTATS

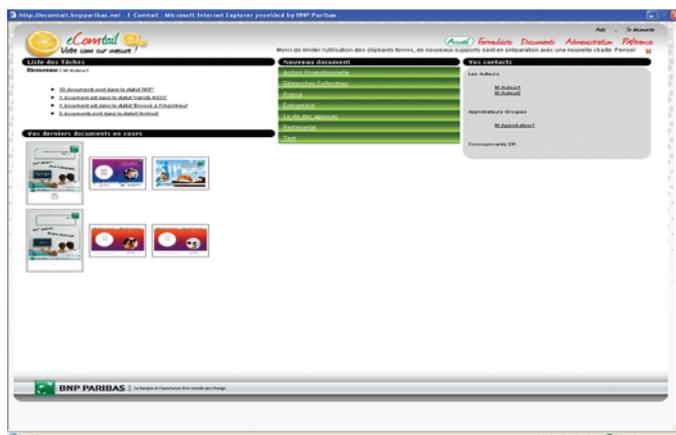
- Production automatisée de supports de communication commerciales personnalisés
- Minimisation des temps de validation et sécurisation des flux
- Réduction des temps de création par des utilisateurs non professionnels de la PAO
- Implication accrue des équipes et émulation autour d'un outil commun
- Déploiement possible sur d'autres départements d'activité, sur d'autres territoires

En tout, ce sont plus de 300 utilisateurs qui sont à même d'utiliser quotidiennement eComtail.

Concrètement, le chargé de marché des jeunes d'un groupe, par exemple, souhaite réaliser une campagne de recrutement dans les universités et veut créer un document commercial pour une offre spécifique. Il dispose d'un identifiant et d'un mot de passe qui lui permettent de se connecter au système de gestion des publications via un navigateur. Une liste de supports (sous forme de gabarits) est disponible en fonction de ce que l'on souhaite réaliser, des marchés que l'on souhaite adresser (Particuliers, ...), et d'un certain nombre d'offres. L'auteur sélectionne le support de son choix, édite le document à fins de personnalisation. « Des zones de texte et des zones d'image sont éditables, avec la possibilité de redimensionner les images », précise le chef de projet de BNP Paribas. « Il existe également des zones dites clausiers, qui offrent la possibilité de simplement glisser-déposer des textes validés bien précis dans un espace réservé ». Chaque modification est affichée en temps réel pour une plus grande fiabilité. Une fois le document sauvegardé, l'utilisateur vérifie la fiche d'identité du document comprenant diverses informations : nombre d'exemplaires, choix de l'imprimeur (interne ou local), date et adresse de livraison, etc. Le document change alors de statut et passe en mode « Pour validation Groupe » avant l'envoi d'un email vers les personnes concernées. Marcel Huchet, chef de projet Quark France, complète : « L'utilisateur peut demander la génération d'un fichier PDF. Celui-ci est disponible en qualité basse définition avec un bandeau « Spécimen » pour éviter d'éventuelles impressions avant validation ».

La validation au cœur du processus

La plate-forme de gestion des publications, basée sur Quark Publishing System, gère également les étapes de validation au cœur du processus d'eComtail. Frédéric Murin précise : « L'email est envoyé au responsable local du Groupe, pour validation ainsi qu'à celui de la Communication, à titre informatif. Cet email contient le lien direct permettant d'accéder au document. Le responsable se retrouve alors sur une page qui va lui demander de s'identifier avant de pouvoir accéder, directement, au document. Deux possibilités s'offrent alors. Soit le document est accepté et, dans ce cas, il est transféré à l'entité AS3C ; soit il est refusé et repart alors vers son auteur, annoté pour corrections. « En aucun cas, le responsable de Groupe n'est en mesure de modifier le contenu ou la mise en page du document. Seul le chef de projet d'AS3C dans l'hypothèse où il l'estime nécessaire peut amender le document. Une fois le document définitivement accepté, il acquiert alors le statut « Validé AS3C » et part au studio de maquettage qui en vérifie les aspects techniques avant l'envoi vers l'imprimeur.



« Le workflow est tellement fluide qu'entre la création et la validation finale ne s'écoulent que quelques heures, contre quelques jours dans la version antérieure ».

L'ouverture à de nouveaux supports

Actuellement, eComtail dispose d'une cinquantaine de gabarits. L'ouverture de la plate-forme, liée à la grande robustesse de Quark Publishing System en matière de gestion de flux éditoriaux et de stabilité du puits de données, permet d'envisager des services complémentaires, tels que la création de nouveaux documents ou l'intégration de nouveaux visuels.

Le chef de projet détaille : « L'application offre aux utilisateurs un espace dédié un formulaire de brief, incluant une description du sujet, du format et du nombre de pages souhaité. Le formulaire est envoyé aux chefs de projet via l'outil qui sollicite alors les différents interlocuteurs impactés par cette demande. Ensuite, le brief est envoyé au studio qui se charge de la mise en page. Les équipes créent également les feuilles de style et s'appuie sur l'interface Web eComtail pour paramétrer les zones modifiables ». Une fois le document généré, il repart pour validation chez AS3C et un message est émis dans l'outil pour avertir les utilisateurs de la disponibilité de ce nouveau support. Un flux similaire est également possible pour l'intégration ou la création d'un nouveau visuel.

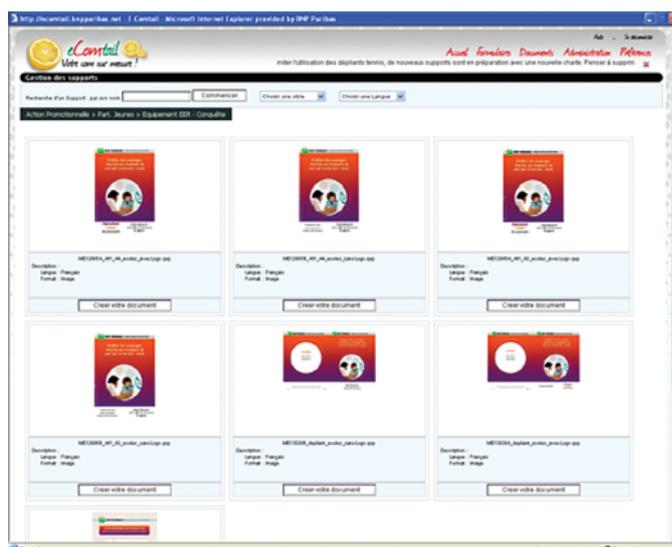
A terme, l'idée « est de déployer une bibliothèque répertoriant toutes les créations des utilisateurs ».

Une intégration rapide, des retours enthousiastes...

« Nous avons eu un dialogue permanent et extrêmement moteur de la part des équipes de Quark tant à Paris qu'en Inde pour les développements spécifiques demandés, mais aussi de la part de son partenaire, l'intégrateur systèmes CSE. Grâce au travail des équipes de Quark, CSE et BNP Paribas une seule après-midi suffit pour apprendre aux utilisateurs à se servir de l'application. » Frédéric Murtin précise : « pour jouer avec ». Le fait que tout le processus se fasse via un navigateur Web, dans une interface conviviale sous forme d'onglet et de manière totalement intuitive sans avoir à apprendre un jargon particulier, des process métiers a énormément joué en faveur de son adoption ».

« Là où la plupart mettait plusieurs jours pour créer un document, nombreux sont maintenant ceux qui sont en mesure de finaliser leur propre support de communication commerciale en quelques heures ! De plus, sa facilité de prise en main donne la capacité à nos commerciaux de pouvoir réagir rapidement à toute nouvelle offre de la concurrence et ainsi de corriger en très peu de temps un document existant pour le mettre à jour ».

« Quark a permis de mettre sur pied une application offrant à nos collaborateurs, qui ne sont pas des professionnels de la communication et du marketing, un véritable outil de communication homogène, respectant la charte graphique et l'identité de la marque tout en étant très réactif ».



... et des ouvertures à l'international

2011 est l'année de la montée en charge de l'application développée à partir des solutions Quark et, déjà, l'engouement est certain dans d'autres départements de la structure BNP Paribas. « A l'origine, eComtail était destiné aux chargés du marché Jeunes en France », poursuit Frédéric Murtin. « D'autres départements, comme le marché Grand Public ou Entreprises, ont déjà commencé à réfléchir à son intégration dans leurs flux de gestion de documents au regard de ses avantages : souplesse d'action, sécurisation, facilité d'usage, etc. » Plus largement, BNP Paribas étudie la possibilité d'ouvrir eComtail à son réseau d'agences dans les DOM TOM, sur le bassin méditerranéen, voire dans d'autres zones.

Pour Gildas Duval, « le choix de BNP Paribas vient conforter la stratégie de Quark amorcée il y a plusieurs années consistant à fournir des solutions de flux éditoriaux adaptées à des marchés en perpétuelle évolution. La publication dynamique est au cœur des préoccupations des éditeurs et, plus largement, des fournisseurs de contenus car cela devient un enjeu économique de plus en plus crucial. On le voit bien avec BNP Paribas qui cherche à proposer à ses commerciaux le moyen le plus adapté pour conquérir de nouveaux marchés. Personnalisation, sécurisation des flux et respect de l'identité visuelle sont des facteurs inaliénables de la publication dynamique. C'est ainsi que Quark s'inscrit dans cette nouvelle révolution de la communication ».

“ Nous avons l'assurance de la stabilité du moteur de la solution de gestion de flux éditoriaux de Quark. Ne serait-ce que sur ce point, Quark est en avance...”

— Frédéric Murtin

**About Quark**

Two decades ago, Quark drove the first revolution in publishing with QuarkXPress®, desktop software that rapidly became the cornerstone of the professional designer's toolkit. Today, we're driving the next revolution in publishing by extending the benefits of new technologies across the publishing process. Our enterprise solutions — built on our desktop foundation — combine the power of flexible

layout and automated workflows for personalised communications across print, the Web, and digital media, helping you to communicate with your customers when and how they want.

Revolutionizing Publishing. **Again.™**

North America

Quark Inc.
1800 Grant Street
Denver, CO 80203
solutions@quark.com
+1.800.676.4575
+1.303.894.8888

Europe

Quark Media House Sàrl
06-408 Strand
London WC2R 0NE
United Kingdom
solutionseu@quark.com
+44 (0)20 7632 5608

Asia

Quark India Pvt Ltd.
A 45 Industrial Area
Phase VIII B Mohali 160059
Punjab, India
solutionsasia@quark.com
+91.172.2299.131

Japan

Quark Japan K.K.
West 248 bldg.
2-4-8 Ebisu-nishi
Shibuya-ku, Tokyo
150-0021 Japan
solutionsjapan@quark.com
+81.3.3476.9440

