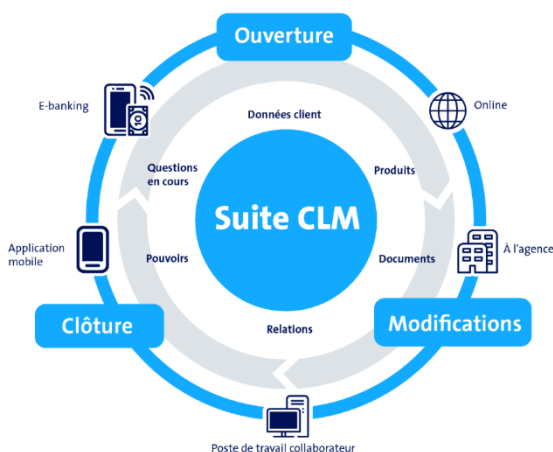




Sélectionnez et configurez des produits et prestations bancaires dans votre panier, comme sur une plateforme d'achats en ligne. Une seule signature numérique suffit pour activer l'accès au compte personnel et à une sélection de prestations bancaires de votre choix, en self-service comme dans votre filiale bancaire. Expérience client dans l'air du temps grâce à la suite Client Lifecycle Management (CLM) de Swisscom.

## Vous souhaitez susciter l'enthousiasme de vos clients et miser sur des solutions bancaires numériques innovantes, compatibles omnicanal, simples et disponibles rapidement?

La suite CLM de Swisscom vous permet de mettre en place un cycle de vie ininterrompu pour vos clients bancaires – ouverture du compte, gestion et clôture: tout est numérique. Le service fonctionne de manière entièrement dématérialisée pour une expérience client moderne incluant l'accès immédiat à l'offre de produits et de services de votre banque. Les avantages sont tout aussi séduisants pour la banque, puisque la gestion des clients est considérablement plus efficace en parallèle d'une réduction du risque d'erreur. Vos conseillers ont davantage de temps pour ce qui compte: le conseil individuel aux clients.



### Vos avantages avec la suite CLM

- **Parcours client exhaustifs et compatibles omnicanal** tout au long des phases CLM: nouvelle ouverture, gestion et clôture
- **Processus front-to-back entièrement dématérialisés** qui s'intègrent parfaitement dans l'organisation de votre banque pour des expériences client uniques
- **Mise en œuvre de vos parcours client en quelques mois** fondée sur les composants de base de la suite CLM ainsi qu'une structure modulaire
- Composants de base de la suite CLM **hautement réutilisables** dans les processus et canaux (omnicanal)
- **Réglementations intégrées** régissant les clients, les produits et les documents, ainsi que des règles incorporées relatives à la conformité, à l'imposition et au blanchiment d'argent
- **Qualité élevée des données** grâce à des validations automatisées et par conséquent une forte réduction du risque d'erreur dans les processus
- **Aucune programmation nécessaire** grâce à des possibilités de paramétrage et de configuration
- **Mise en œuvre d'interfaces graphiques propres à la banque / d'applications tierces** (y c. mobiles) via des API
- **Excellente compatibilité** avec l'écosystème de la banque via des API vers le système bancaire central et des systèmes périphériques
- **Coûts d'intégration réduits** en matière d'implantation de la suite CRM au sein de votre environnement bancaire grâce à une compatibilité élevée et des plugins d'intégration flexibles



## Faits et chiffres



### Prestations de base

#### Conception modulaire

- La suite CLM se compose de trois modules principaux (ouverture «self-service» et «filiale», gestion et clôture) permettant une entrée en matière ciblée suivie d'un développement par étapes en toute sécurité.

#### Segments de clientèle et produits

- La suite CLM est gage d'une expérience client omnicanal, fidèle aux habitudes prises par vos clients sur les plateformes de commerce de détail.
- Une boutique en ligne configurable avec fonction de panier d'achat permet à vos clients de réunir tous vos produits de base en toute clarté.
- La suite CLM couvre vos produits de base typiques, y c. plusieurs types de compte, toutes les cartes courantes, ainsi que des options d'e-banking.
- Elle est également compatible avec des packs de produits (sets) et des variantes destinées aux enfants, aux adolescents ou aux étudiants.

#### Règlementations exhaustives de commerce et de conformité

- La suite CLM comprend une multitude de réglementations dans les domaines des restrictions applicables à la clientèle, de l'adéquation des produits et de la logique de documentation.
- Toutes les prescriptions pertinentes en matière de conformité FATCA, AIA, CDB ainsi que des thématiques relatives au blanchiment d'argent comme les PEP, critères de risque, GmeR et KYC sont également couvertes.
- Des modifications peuvent être apportées via la configuration: aucune programmation nécessaire.

#### Compatibilité omnicanal

- Vos clients peuvent exécuter vos processus via plusieurs canaux.
- La création d'un nouveau client peut p. ex. débiter en self-service (appli ou navigateur), et se conclure en filiale par l'intervention d'un collaborateur.

#### Lecture automatique des données d'identité

- Les données d'identité lisibles par machine (MRZ) sont lues automatiquement lors de l'identification de la personne dans votre filiale. Elles sont ensuite compilées sous une forme claire pour l'usage de vos clients et de vos conseillers.

#### Contrôle des listes de sanctions et des personnes politiquement exposées (PPE)

- La suite CLM procède à des contrôles automatiques en lien avec le blanchiment d'argent, permettant un établissement rapide des relations commerciales.
- Les clients potentiels comportant des risques importants sont identifiés en temps voulu. Leur cas est documenté et autorisé en fonction du risque.

#### Intégration dans le système bancaire central

- Des plugins d'intégration matures établissent le lien avec votre système bancaire central, assurant ainsi la compatibilité avec l'écosystème de la banque.

#### Intégration dans des systèmes périphériques

- La suite CLM comprend d'autres plugins d'intégration destinés à la gestion des flux de documents (Domtrac), l'archivage (OnDemand) et la gestion des signatures (SignBase), activables à tout moment.

#### Intégration dans des services externes

- Des services externes comme le PPE check (Swisscom Pythagoras as a Service), l'identification et la signature vidéo (Swisscom Digital Identification & Signing Service) et l'identification en ligne (Swisscom OID Service) sont également disponibles via des plugins d'intégration.



#### Prestations en option

##### Raccordement au contrôle de solvabilité

- Les processus peuvent être complétés par un raccordement à la Centrale d'information de crédit (ZEK).

##### Vérification de l'adresse avec base de données

- Vérification de l'adresse grâce à une base de données pour la Suisse.

##### Intégration dans le portail des collaborateurs / poste de travail des conseillers, ainsi que dans le site Internet / portail du client

- La suite CLM peut être intégrée dans votre portail des collaborateurs ou votre poste de travail des conseillers, ainsi que dans le site Internet de votre banque / votre portail client via les interfaces utilisateurs (Web-Components) modernes fournies ou une API.

##### Génération directe de documents PDF

- Outre l'exploitation de systèmes existants de gestion des flux de documents, la suite CLM peut être complétée au besoin par un composant de génération de documents (PDF).

##### Exploitation

- Swisscom vous assiste volontiers en matière d'exploitation de votre future suite CLM. Ce service comprend toute l'infrastructure, l'Application Operation (AO) ainsi que l'Application Management (AM).



#### Conseil et services additionnels spécifiques au client

##### Extensions des processus spécifiques au client

- Des extensions des processus spécifiques au client peuvent être intégrées dans tous les modules de la suite CLM, p. ex. pour couvrir l'ensemble du processus de conformité (dossier incl.).
- Les processus non-CLM de votre choix peuvent également fonctionner sur la base du Business Process Engine moderne de la suite CLM.

##### Extensions des intégrations spécifiques au client

- Tous les systèmes périphériques de votre choix, de même que des services externes, peuvent être intégrés dans la suite CLM grâce à son architecture technique ouverte.
- Au besoin, Swisscom propose également une couche d'intégration pour résoudre d'un seul tenant les exigences internes et externes en matière d'intégration.

##### Conseil technique et en matière de mise en œuvre

- En collaboration avec son partenaire network effects group AG (NEG), Swisscom propose un conseil technique et en matière de mise en œuvre exhaustif concernant la suite CLM et son introduction.