



### Business challenge

Le crédit scoring sur papier qu'utilisait CGD France était inefficace et retardait l'octroi de crédits. Les clients devaient revenir à l'agence pour avoir une réponse, ce qui augmentait le risque de les voir s'adresser à la concurrence.

### Transformation

La banque a travaillé avec Constellation pour créer une appli de crédit scoring sur un cloud hybride. Cette appli utilise un système avancé d'apprentissage automatique pour déterminer rapidement et avec précision le niveau de solvabilité des clients.

Les avantages de CGD France:

### Augmente

la satisfaction des clients grâce à un crédit scoring performant

### Associe

flexibilité, robustesse et sécurité à travers une infrastructure cloud hybride

### Réduit

les coûts et accélère les développements grâce à une architecture innovante

# Caixa Geral de Depósitos France

## Accélérer le service aux clients avec une appli innovante sur un cloud hybride

Caixa Geral de Depósitos France (CGD France) est une banque universelle avec 48 agences en France. Succursale de la banque la plus importante du Portugal, CGD fournit un large éventail de services aux entreprises, PME et particuliers : comptes courants, cartes de paiement, épargne, prêts, financement des investissements, trésorerie, assurances et développement international, etc.

*“ La solution de crédit scoring sur le cloud IBM améliore notre compétitivité parce que nous sommes plus rapides et plus efficaces dans l'utilisation de l'application crédits.”*

Jean-Simon Corchia  
DSI  
CGD France

Partagez



## Répondre plus vite aux clients

A notre époque hyper connectée et orientée services, les clients des banques veulent de la rapidité et de l'efficacité. S'ils n'obtiennent pas rapidement et facilement de leur propre banque le service qu'ils attendent, ils ont bien d'autres options possibles. C'était précisément la problématique de la Caixa Geral de Depósitos France (CGD France). Ses conseillers ne pouvaient pas dire immédiatement à leurs clients s'ils leur accordaient ou pas les prêts qu'ils sollicitaient. Le crédit scoring se calculait sur papier. Pour allouer un crédit, ils devaient attendre le score fourni par le service des risques, ce qui obligeait les clients à revenir.

Pour Jean-Simon Corchia, DSI de CGD France, l'impact sur le business posait problème : « Nous risquons de perdre des clients au profit de nos concurrents car sécuriser un prêt prenait du temps et notre système était peu pratique. Nos agents se sentaient frustrés de ne pas disposer des bons outils et de devoir demander à leurs clients de revenir les voir une seconde fois. »

« Par ailleurs, les nouvelles règles de l'ACPR, l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, nous imposent d'être

en mesure de générer les crédit scores des cinq dernières années quel que soit le modèle de risque en cours à l'époque. Nous savions que ce serait pratiquement impossible avec notre système papier.

« Pour répondre à ces deux obligations, nous avons décidé de digitaliser le process de crédit scoring avec une application web mobile capable d'afficher la cote de solvabilité de chaque client en temps réel. »

## Le cloud : ni complexité ni coût élevé

Le projet de crédit scoring de CGD France avait deux objectifs. Le premier était de donner aux analystes risques un outil pour gérer les modèles de risques applicables à divers profils de clients. Le second était d'utiliser ces modèles pour définir immédiatement le crédit scoring à chaque demande de prêt.

CGD France a travaillé avec Evea Technology et Fabrick du groupe Constellation, partenaire de longue date de la banque pour son infrastructure IT. La banque a choisi IBM® SPSS® Modeler comme premier élément de sa nouvelle solution. Installé sur un serveur dédié local, le logiciel IBM a permis à la



banque de créer des modèles de crédit scoring numériques et de reprendre facilement l'historique dans le respect des règles de l'ACPR.

« L'étape suivante a été d'exploiter nos modèles en temps réel, » se souvient Jean-Simon Corchia. « Nous avons d'abord pensé à une autre solution locale, mais cette approche supposait de nouvelles licences, un second serveur dédié et des développements logiciels significatifs. C'était clairement hors budget pour nous. La proposition

d'Evea Technology d'utiliser la solution IBM Watson Machine Learning sur un cloud IBM était la bonne. Nous pouvions atteindre nos objectifs de business dans le cadre de notre budget et sans rendre notre infrastructure plus complexe. »

« Le principe du cloud nous a aussi séduit dans une perspective de long terme. Nous voulons accélérer notre capacité à mettre en œuvre de nouvelles applications internes et externes. Pouvoir ajouter de nouvelles fonctionnalités dans le cloud IBM est très intéressant. »

## Une architecture innovante et flexible

Fabrack a développé l'application de crédit scoring sur le cloud IBM à l'aide d'une méthodologie agile et en tirant profit des atouts des conteneurs et des microservices. Un exemple : l'authentification utilisateur a été conçue comme un microservice indépendant plutôt que comme un sous-ensemble d'une application monolithique. Les applications que CGD France développera dans le futur pourront utiliser ce microservice, ce qui aura pour effet de réduire le temps, l'effort et le budget consacrés au développement. Le module de gestion du risque crédit – un autre microservice – utilise le service IBM Watson® Machine Learning via une simple API. Il donne accès à des capacités d'analyse pointues pour vérifier en temps quasi réel et de façon précise, la solvabilité des emprunteurs en fonction d'un certain nombre de critères.

Les éléments de la solution hébergés sur le cloud IBM sont reliés au système bancaire de CGD France à travers un réseau VPN hyper sécurisé. La banque utilise la suite logicielle Evolan de Sopra sur les serveurs IBM i et IBM Power Systems™ de son data center.

“ Notre environnement de back-office, installé chez nous et basé sur des

systèmes exceptionnellement stables, était déjà très complet,” commente Jean-Simon Corchia. “ Les compétences d'EVEA et de Fabrack en développement et leur maîtrise de Watson Machine Learning nous ont aidés à renforcer notre logiciel bancaire pour générer plus de valeur. Les deux infrastructures, cloud et locale, se complètent pour former une solution cloud véritablement hybride.”

Pour l'appli de crédit scoring, l'équipe a utilisé la plateforme Angular et son code unique JavaScript pour pouvoir la déployer sur pratiquement tout, qu'il s'agisse du web, du web mobile, d'une application mobile ou sur poste de travail. Il s'agit d'une appli mobile responsive qui permet aux conseillers de CGD France de piloter leur activité de crédit sur leur terminal mobile de n'importe où ou presque – un réel avantage en terme de service client.

L'architecture cloud hybride a facilité l'intégration de nouvelles fonctionnalités au système bancaire existant, sans aucune discontinuité. Elle aide aussi la banque à respecter ce qui semble à première vue être des règles contradictoires, comme l'explique Jean-Simon Corchia: “ Les règles de l'ACPR nous demandant de retrouver l'historique des crédit scores nous ont tout d'abord semblé incompatibles avec la directive européenne sur la protection des données (GDPR) qui impose aux

entreprises des limites à la conservation des données clients à caractère personnel. La solution cloud hybride nous donne la possibilité de stocker les données sur nos clients dans nos propres locaux. Là, nous sommes totalement en phase avec la démarche GDPR y compris pour ce qui concerne les techniques d'anonymisation. Grâce aux API, la solution de crédit scoring accède en toute sécurité aux données sur les clients.”

## Donner plus de puissance au système bancaire

Dans le cadre de ce projet, EVEA a recommandé de mettre à niveau le serveur IBM POWER8® pour accélérer les traitements de back-office, et d'ajouter une partition Linux aux partitions sur système IBM i pour enrichir le logiciel Evolan de nouvelles fonctionnalités CRM. Mis à niveau, les serveurs Power sont nettement plus performants. Les applications bancaires sont plus rapides pendant les heures de travail et les travaux batch de nuit prennent moins de temps.

“ Nous sommes très satisfaits de notre environnement Power i qui nous procure toujours la robustesse, la sécurité et la performance dont une banque a besoin,” dit Jean-Simon Corchia. “ Chaque

nouvelle évolution de la technologie Power est parfaitement gérée par IBM et EVEA. Nous apprécions aussi que les partenaires IBM sachent tirer parti de toute nouvelle possibilité.”

## Des décisions rapides pour des clients satisfaits

La solution de crédit scoring déployée par CGD France a atteint les deux objectifs de départ : accélérer les décisions en matière de prêts et respecter les réglementations du secteur bancaire. Grâce à l'appli multiplateforme qui fournit les informations sur la solvabilité des emprunteurs en temps quasi réel, les chargés de clientèle fournissent un service plus rapide et de meilleure qualité. Les clients reçoivent la réponse immédiatement au lieu de devoir se rendre une nouvelle fois chez CGD France. Et les conseillers ne passent plus un temps infini au téléphone à attendre les réponses du siège.

“ La solution de crédit scoring sur le cloud IBM améliore notre compétitivité parce que nous sommes plus rapides et plus efficaces dans l'utilisation de l'application crédits”, dit Jean-Simon Corchia. “L'interface est si ergonomique et intuitive que les conseillers l'ont adoptée rapidement, sans formation particulière.”

# Business et technologie vont de pair

La combinaison de méthodes de développement agiles et d'une architecture sur un cloud hybride a aidé CGD France à mettre rapidement en œuvre la nouvelle solution tout en maîtrisant ses coûts. De même, la coopération étroite entre les responsables opérationnels de la banque et les équipes techniques tout au long du projet a joué un rôle décisif dans le respect du cahier des charges.

“EVEA et Fabrick ont parfaitement compris nos objectifs business et techniques, et n'ont jamais perdu de vue ces deux aspects en organisant des réunions de revue des prototypes,” commente Jean-Simon Corchia. “Ce processus itératif a permis aux utilisateurs de donner leur avis sur l'interface dans la semaine qui a suivi le démarrage du

projet. Grâce à ce principe de feedback continu, l'équipe de développement a toujours réussi à maintenir alignés nos besoins opérationnels et les objectifs du projet. L'excellente gestion de projet d'EVEA et Fabrick a contribué à une bonne compréhension des contraintes de toutes les parties prenantes dans leurs domaines respectifs, et de trouver des solutions qui satisfassent tout le monde, côté business et côté IT.”

## Un modèle répliquable pour le futur

Avec cet environnement hybride sur le cloud qui combine des éléments hébergés sur le cloud et le core banking sur IBM i, CGD France dispose d'une offre de services plus flexible et plus évolutive sans compromettre la stabilité, la sécurité et le coût de possession de son infrastructure.

Les microservices créés par Fabrick pour l'application de crédit scoring peuvent être réutilisés pour développer de nouvelles applications à peu de frais et rapidement. D'ailleurs, la banque est sur le point de lancer une seconde application qui accélèrera le processus de décision autour des transactions non standard dans les agences.

L'environnement hybride présente d'importants avantages pour l'avenir en termes d'efficacité et de rapidité, comme Jean-Simon Corchia l'affirme en conclusion : “ Nous voudrions optimiser les processus qui concernent la souscription à de nouveaux produits, ce qui est actuellement complexe, lent et très largement basé sur le papier. Des applis sur un cloud hybride inciteraient nos clients à investir dans nos services plus facilement. De notre côté, nous améliorerions notre compétitivité et nos revenus.”

## Solutions

- IBM® Cloud™
- IBM Power Systems™
- IBM SPSS® Modeler
- IBM Watson™ Machine Learning

## Passer à l'étape suivante

Pour en savoir plus sur IBM Power Systems, prenez contact avec votre représentant d'IBM, un de nos partenaires ou visitez notre site web : [ibm.com/power](http://ibm.com/power)

Nouvel acteur dans le paysage IT français, le [groupe Constellation](#) consolide l'expertise de 9 étoiles pour accompagner les entreprises à chaque étape de leurs projets de transformation IT. Evea Technology, l'étoile infrastructure, accompagne les ETIs et les Grands Comptes dans l'optimisation et l'urbanisation de leur Système d'Information. Fabrick, l'étoile DevOps, réinvente leurs services avec la conception d'Applications Cloud Native développées en mode Agile. Pour en savoir plus sur le groupe Constellation, visitez : [www.constellation.fr](http://www.constellation.fr)

## Connect with us



© Copyright IBM Corporation 2018, IBM Corporation, 1 New Orchard Road, Armonk, NY 10504 U.S.A. Produced in the United States of America, April 2018.

IBM, the IBM logo, ibm.com, IBM Cloud, Power Systems, SPSS, and Watson are trademarks of International Business Machines Corp., registered in many jurisdictions worldwide. Other product and service names might be trademarks of IBM or other companies. A current list of IBM trademarks is available on the Web at “Copyright and trademark information” at [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml).

This document is current as of the initial date of publication and may be changed by IBM at any time. Not all offerings are available in every country in which IBM operates.

The performance data and client examples cited are presented for illustrative purposes only. Actual performance results may vary depending on specific configurations and operating conditions. THE INFORMATION IN THIS DOCUMENT IS PROVIDED “AS IS” WITHOUT ANY WARRANTY, EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING WITHOUT ANY WARRANTIES OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND ANY WARRANTY OR CONDITION OF NON-INFRINGEMENT. IBM products are warranted according to the terms and conditions of the agreements under which they are provided.

The client is responsible for ensuring compliance with laws and regulations applicable to it. IBM does not provide legal advice or represent or warrant that its services or products will ensure that the client is in compliance with any law or regulation.



31015531FRFR-00

