

ABN AMRO économise deux millions de livres par an grâce à un réseau voix mondial

Pour l'aider à atteindre son objectif et devenir l'une des cinq premières banques au monde d'ici fin 2004, ABN AMRO a implémenté BT Business Voice Port. Cette nouvelle solution voix résiliente et de haute qualité dessert des bureaux dans 23 pays et permet à ABN AMRO d'économiser 25 % sur ses appels internationaux.

Historique

Objectif: Devenir l'une des cinq premières banques mondiales

ABN AMRO a lancé des plans de croissance ambitieux. Actuellement classée huitième en Europe et dix-septième dans le monde, la banque néerlandaise a affiché son objectif de devenir l'un des cinq acteurs mondiaux dans sa catégorie d'ici fin 2004.

Pour un succès à long terme, il est nécessaire de créer une synergie à échelle mondiale entre les filiales de la banque. Ceci suppose une infrastructure internationale robuste et facile à gérer, que ce soit au service des particuliers ou des entreprises, aux États-Unis, aux Pays-Bas ou au Brésil, pour des clients grossistes répartis dans 45 pays ou pour la gestion des comptes et des actifs des individus comme des institutions.

La banque compte aujourd'hui 3 400 succursales dans 66 pays pour environ 105 000 employés. Partant de l'objectif primordial d'optimiser la valeur pour les actionnaires, ABN AMRO entend développer des normes communes pour la prise de décision.

Le défi

Optimiser les dépenses au niveau mondial et réaliser des économies d'échelle

Auparavant, il existait un grand nombre de contrats locaux négociés individuellement et qui ne pouvaient prétendre aux importantes réductions réalisables grâce aux économies d'échelle.

Comme de nombreuses entreprises qui doivent penser globalement et agir localement, la banque s'est fixée pour objectif d'atteindre une bonne visibilité au niveau local tout en bénéficiant d'un contrôle centralisé. Mais, du fait de la grande diversité des systèmes utilisés dans le monde, se tenir au fait et contrôler les opérations internationales en croissance rapide n'est pas toujours chose facile.

Après une importante période d'expansion et d'acquisitions, ABN AMRO s'est retrouvée avec un ensemble complexe de fournisseurs locaux de télécommunication. « Chaque site faisait comme il l'entendait et bénéficiait d'un tarif spécifique », déclare Bob Underwood, responsable mondial des services opérateur chez ABN AMRO.

Avantages de la consolidation des services voix : coûts et performances

La consolidation globale des services voix était une priorité. Plus d'une vingtaine de contrats avaient été mis en place avec des fournisseurs locaux, et la plupart des pays ne possédaient aucun système standard de suivi du trafic des appels internationaux.

Le coût des appels variait de façon importante et le service interne était souvent inégal. Regrouper l'ensemble du trafic global sous un même ensemble de services gérés pouvait générer des avantages considérables en termes de coût et de performances.

En association avec :



La solution

Un fournisseur qui possède des capacités mondiales en TIC

ABN AMRO a lancé un appel d'offres aux plus importants fournisseurs internationaux de technologies de l'information et de la communication (TIC). Bob Underwood a insisté sur le caractère international du fournisseur, sur les économies importantes qui en étaient attendues et sur le recours à des technologies éprouvées dont l'implémentation n'entraînerait que des dérangements minimes. « Nous voulions mettre en œuvre une infrastructure mondiale évolutive qui nous aiderait à resserrer les liens dans toute l'entreprise », déclare-t-il.

BT offre une solution gérée résiliente dans 23 pays

Après une série d'essais de technologies, BT a démontré qu'il était le seul à pouvoir offrir une présence internationale suffisamment étendue et une solution voix gérée résiliente pour réseau privé virtuel (VPN). La solution BT sera initialement déployée dans 23 pays.

2 millions de livres d'économie sur les appels internationaux

BT pouvait connecter un plus grand nombre de sites au service voix commuté que son plus proche rival, et ce à un tarif très compétitif. Bob Underwood estime qu'ABN AMRO devrait réaliser une économie de 25% sur le coût de ses appels internationaux, soit 2 millions de livres. Mais les avantages ne sont pas seulement financiers : « Le VPN offre un réseau résilient d'une meilleure qualité sur une plate-forme unique et avec un service garanti en permanence », indique Gary Sandiford, responsable grand compte chez BT.

Résultats

Un rapprochement entre groupes bancaires

BT Business Voice – Voice Port a également rapproché les trois principaux groupes bancaires. Dans le cadre de sa stratégie de globalisation, la filiale de banque de détail, basée essentiellement aux Pays-Bas et à Chicago, a pu bénéficier d'une connectivité globale. Il est également prévu de raccorder prochainement au réseau les nouvelles opérations de détail du Brésil. La banque de gros, qui jouit d'une présence dans plus de 45 pays, ainsi que les opérations de gestion des actifs et des clients particuliers, qui travaillent auprès de clients à haute valeur ajoutée en France, au Luxembourg et à Zürich, ont déjà pu bénéficier d'une meilleure connectivité.

Le service a été implémenté en tout juste cinq mois et était opérationnel dès janvier 2003. « L'implémentation était bien structurée. Nous avons vraiment bénéficié d'une totale coopération des équipes régionales de BT, des Pays-Bas à la zone Asie-Pacifique. La création du VPN était un excellent projet mené par une excellente équipe », déclare Bob Underwood.

Un répertoire interne mondialement accessible grâce à un numéro jaune

Les communications internationales n'ont jamais été aussi faciles, surtout avec un plan de numérotation international. Les employés d'ABN AMRO dont le site est connecté ne sont jamais à plus de deux touches les uns des autres pour partager des informations commerciales. Un numéro jaune permet également de traiter les demandes relatives à l'annuaire interne dans le monde entier.

Une facturation simplifiée, des coûts diminués, un contrôle facilité

La facturation simplifiée constitue également un outil de gestion appréciable pour le contrôle et la réduction des coûts. « Nous avons désormais une bonne compréhension du volume des appels internationaux. Nous pouvons gérer le trafic au niveau de chaque site et savoir là où la capacité doit être augmentée et là où elle n'est pas entièrement utilisée », explique Bob Underwood.

Retour sur investissement en sept mois

En outre, le retour sur investissement a dépassé toutes les attentes. « Nous avons rentabilisé l'investissement en seulement sept mois, en reliant au VPN 35 sites dans 23 pays. »

Informations techniques

BT Business Voice – Voice Port : une solution de bout en bout

ABN AMRO avait initialement établi un ensemble complexe de relations avec des opérateurs locaux dans 23 pays, des Pays-Bas à Singapour en passant par le Royaume-Uni et les États-Unis. Le groupe bancaire devait donc gérer 23 contrats pour son trafic international.

BT a fourni un réseau voix mondial qui regroupe l'ensemble du réseau sous un même service géré, avec un point de contact unique. Ce réseau peut être contrôlé au niveau de l'entreprise, les agences locales conservant la responsabilité de la facturation. « ABN AMRO obtient ainsi une visibilité au niveau local avec un contrôle centralisé », explique Steve Barter, de BT.

BT Business Voice – Voice Port offre une solution voix gérée de bout en bout qui présente les caractéristiques suivantes :

- Couverture globale dans 24 pays d'Europe, la zone Asie-Pacifique et les États-Unis
- VPN voix entièrement géré de bout en bout
- Options tarifaires flexibles – facturation forfaitaire (incluant la plupart des appels) ; facturation à l'utilisation pour les petits sites
- Réseau voix commuté résilient de haute qualité
- Plans de numérotation publics/privés de longueur variable
- Appels sur le Web, forcés, virtuels et hors connexion
- Accès commuté via un accès enregistré sur le site en une ou deux étapes
- Raccordements commutés vers plus de 240 pays
- Données de bande passante voix jusqu'à 9,6 Kbit/s
- Support 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 par les centres de service régionaux multilingues

Une des fonctionnalités supplémentaires proposées est un plan de numérotation international, qui permet aux 105 000 employés d'ABN AMRO dans le monde entier d'entrer en contact les uns avec les autres sur le VPN grâce à un code abrégé.

Un numéro jaune, constitué du code pays et d'un zéro, permet d'accéder aux opérateurs locaux. Le réseau est très résilient et propose des contrats de niveau de service globaux. Le système offre une facturation simplifiée, une réduction du coût des appels internationaux et une vue centralisée de la facturation, ainsi que des rapports en ligne via le Web sur des schémas d'utilisation facilitant la gestion du trafic.



Offices worldwide

The telecommunications services described in this publication are subject to availability and may be modified from time to time. Services and equipment are provided subject to British Telecommunications plc's respective standard conditions of contract. Nothing in this publication forms any sort of any contract. This case study is subject to copyright. Copying, reproducing or otherwise exploiting any part of this case study is strictly prohibited.

© British Telecommunications plc 2004
Registered Office: 81 Newgate Street, London EC1A 7AJ. Registered in England and Wales no. 1800000.

Printed on paper which meets international environmental standards