

Barclays lance la banque 2.0

En septembre dernier, la banque Barclays en France a mis sur pied un site 2.0. Depuis, sa fréquentation a crû de 35%. L'établissement bancaire et Viveo, spécialiste en progiciels bancaires, ont fait la présentation de la genèse de ce projet, le 13/12, à l'atelier Paribas.

A la base, un objectif : « séduire une clientèle aisée, très exigeante », a expliqué Christophe Martel, directeur internet de la banque en France. « Nous disposons d'un réseau d'agences physiques assez faible. Internet est donc un canal complémentaire. C'est une offre à distance qu'attendaient nos clients. Et c'est aussi un relais efficace pour nos opérations commerciales » ajoute –t-il. Au départ, la banque disposait de deux sites internet, l'un dédié à une clientèle boursière, ING Ferri, l'autre à une clientèle plus patrimoniale, plutôt âgée. Deux publics qui ont des besoins très différents. « Nous avons donc décidé de laisser la main à l'utilisateur, et, en cela, les technologies du web 2.0 nous ont semblé pertinentes. Avec Ajax, chaque besoin trouve sa réponse » analyse Christophe Martel.

« Cette solution donne aux clients la possibilité de personnaliser leur espace, présenter les données bancaires comme il l'entendent, et non suivant une vision bancaire. Cela leur offre un confort d'utilisation du site. Ils peuvent également ajouter des éléments de leur choix, comme le pense bête ou une photo ».

Pour mettre en place ce service, l'établissement a choisi de continuer à travailler avec Viveo, qui a adapté le progiciel bancaire V.bank online au web 2.0. « Il s'agit d'un site transactionnel destiné aux professionnels et aux particuliers, qui autorise les opérations de banque à distance et la consultation de la bourse en ligne via un middleware. Il comporte également un espace réservé pour les chargés de clientèle. Et il répond aux critères de sécurité d'authentification, de confidentialité, d'intégrité et de non répudiation des données », précise Moez Kammoun, directeur de projets chez Viveo.

Le projet s'est déroulé en quelques mois. L'étude de cadrage a été réalisée entre janvier et mi février 2007. Date de la mise en production : 28 septembre 2007. Au pic du projet, 25 personnes de Viveo travaillaient sur le projet. « Nous avons choisi de travailler en faisant des prototypes itératifs continus, tous les quinze jours, plutôt que de tout définir au début » explique Michel Frétard, directeur informatique de Barclays France, qui explique qu'il a fallu faire des ajustements, notamment en matière de performance, et de dialogue avec les systèmes d'information existants.

Cela dit, « nous sommes encore loin de proposer à nos clients tout ce que nous voulons mettre en place. C'est la raison pour laquelle nous nous sommes dotés d'un socle évolutif », explique Christophe Martel, qui entend notamment segmenter les relations pour offrir des offres extrêmement personnalisées, et enrichir le site avec des outils de conseil automatiques.