



Bourse Direct propose aux particuliers de les accompagner sur ses différents métiers : la bourse en ligne, la gestion et la plateforme CGP.

Bourse Direct met également à la disposition des professionnels et des institutionnels des services de back-office et d'exécution.

Créée en 1996, Bourse Direct est le premier courtier en ligne à s'être introduit à la Bourse de Paris en 1999.

Depuis 2002, Bourse Direct est cotée sur le compartiment Next Economy de NYSE Euronext.

Bourse Direct

en quelques chiffres (2007) :

- **Nombre de comptes :** 35 700
- **Nombre d'ordres exécutés :** 1 374 486
- **Effectifs :** 85
- **Produit Net Bancaire :** 26,6 millions euros (soit une progression de 48,6% par rapport à 2006)
- **Résultat net :** 14,8 millions euros (contre 2,9 millions euros en 2006)

Elaboration d'un système de gestion de la relation client dans le contexte du MIFID

En 2006, à la suite de fusion et acquisition de plusieurs sociétés dans son domaine d'activité, la société Bourse Direct disposait de plusieurs applicatifs de gestion de la relation client (CRM) disjoints et de technologies différentes.

La direction de Bourse Direct a souhaité entreprendre une démarche visant à mettre à plat son organisation et ses processus afin d'élaborer un système de CRM global lui permettant de répondre à ses objectifs de croissance, de disposer d'une meilleure connaissance de ses clients, de répondre au mieux aux attentes de ses utilisateurs et aux nouvelles contraintes résultant du MIFID. Cette évolution réglementaire devait être effective au plus tard le 1er Novembre 2007. En conséquence, l'élaboration de la nouvelle solution a été définie à partir d'avril 2007 et mise en place en moins de 6 mois.

Pour ce faire, la société Bourse Direct a retenu le cabinet Infhotep pour l'accompagner dans son projet organisationnel et informatique afin de disposer d'un unique outil de CRM au service de tous les utilisateurs présentant une forte capacité d'évolution.

Notre offre de consulting – Elaboration d'un système de CRM – s'adresse à tous les acteurs métier de la bourse et de la banque dans leur relation client.

Démarche proposée :

Pour répondre au mieux aux besoins de Bourse Direct, le cabinet Infhotep s'est appuyé sur une démarche visant à bien mesurer les enjeux du projet et travailler en étroite collaboration avec les équipes internes de son client. Le projet a été découpé en deux phases principales :

Phase 1 – définition du périmètre du projet

L'objectif de cette phase a été de fédérer la direction et les responsables de services autour du projet et de ses enjeux. Le travail réalisé a permis de réajuster l'organisation et les processus métiers afin de positionner au mieux l'outil de CRM dans le système d'information.

La démarche proposée a consisté en :

1. Mener des interviews auprès des utilisateurs afin de s'appropriier leur fonctionnement.
2. Analyser l'utilisation et le fonctionnement des solutions de CRM existantes et proposer les ajustements en termes d'organisation et de processus requis.
3. Valider les besoins en reprise des données.
4. Identifier les nouveaux besoins requis pour répondre aux exigences du MIFID.
5. Collecter les contraintes liées au système d'information existant.
6. Analyser et synthétiser ces informations afin de produire un cahier des charges.
7. Dimensionner et proposer un lotissement des mises en œuvres pour tenir compte de la contrainte du 1er novembre 2007.
8. Communiquer auprès des utilisateurs une synthèse de cahier des charges et de l'impact organisationnel afin d'anticiper et préparer la conduite du changement liée à la mise en place de la nouvelle CRM.

Phase 2 – mise en œuvre

Durant cette phase, le cabinet Infhotep a assumé la direction du projet : de la sélection et la mise en place de l'équipe de développement, jusqu'à la recette et la formation des utilisateurs, en passant par la définition de l'architecture applicative en cohérence avec les choix technologiques.

Les fortes contraintes de délais nous ont amenés à proposer une approche agile dans les développements en s'appuyant sur le choix d'un framework évolué (CakePHP) et une industrialisation de sa mise en œuvre permettant de paralléliser la réalisation.

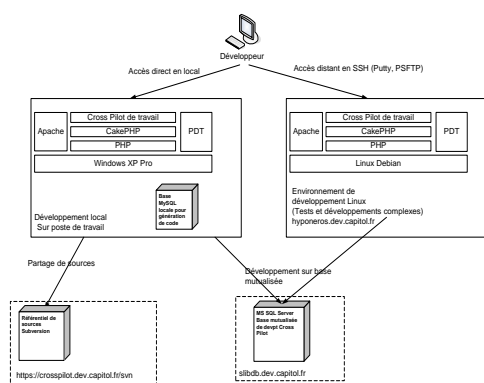
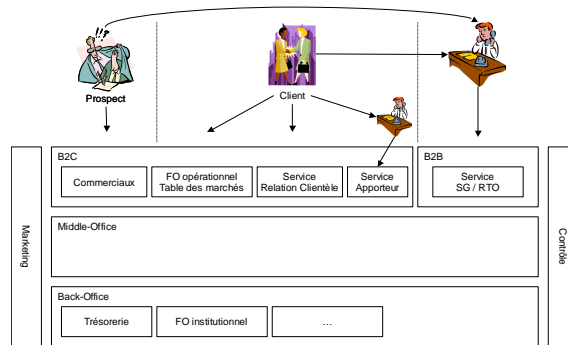
Le cabinet Infhotep a apporté ses compétences dans la touche finale du projet lors du déploiement afin d'assister les utilisateurs dans leur appropriation de la nouvelle organisation, d'orchestrer les reprises de données et l'activation des différentes interfaces avec les systèmes existants (site web, back-office, ...)

Solution mise en œuvre :

De l'analyse du projet à toutes les étapes qui l'ont conduit à son déploiement, l'équipe d'Infhotep en charge de ce dossier a eu à cœur de gérer avec une grande rigueur ce projet avant tout organisationnel et non seulement informatique en appliquant sa démarche de qualité.

Positionné au cœur de la relation client, le nouvel outil offre une vision unifiée du dossier client, de son activité et de son comportement. Il répond aux objectifs de fiabilisation et automatisation du processus de collecte des données (saisie des informations le plus en amont possible).

L'analyse des quatre chantiers (gestion des demandes d'ouverture, gestion des comptes et des autres demandes) et l'élaboration du modèle d'information ont été menées par nos consultants en forte coordination avec les responsables des équipes internes afin de respecter les délais impartis. Les contraintes liées aux différences d'environnement de développement et de production ont été identifiées et adressées.



Présentation du cabinet Infhotep :

Créé en 2003, par une équipe de consultants et de directeurs de projets de 10 à 25 ans d'expérience, le cabinet Infhotep est totalement indépendant et a pour vocation de rendre opérationnelles les ambitions des cadres dirigeants d'entreprises tant privées que publiques.

Cabinet de conseil en architecture et organisation des systèmes, le cabinet Infhotep structuré en *partnership* est centre de formation agréé.

**Madame Catherine Nini,
Président Directeur Général
de Bourse Direct**

« Qu'ils s'agissent des équipes du back-office, du middle-office ou des équipes commerciales, chacun s'est d'ores et déjà approprié ce nouvel outil qui lui est devenu indispensable !

Pour atteindre cette réussite dans ce projet ambitieux, il nous fallait nous faire accompagner par une société qui soit dotée des qualités suivantes : méthodologie, fiabilité et réactivité. Avec le cabinet Infhotep nous avons trouvé le partenaire que nous attendions. »

**Madame Carole Lawday,
Directrice des Systèmes
d'Information**

« En nous aidant à élaborer et déployer notre nouveau système CRM, le cabinet Infhotep nous a permis de respecter nos engagements en termes de délais, de besoins et attentes des utilisateurs, sans oublier les impératifs réglementaires inhérents au Mifid. Les équipes d'Infhotep se sont immergées au sein de nos équipes dans une parfaite osmose en partageant nos modes de fonctionnement et nos objectifs. La réussite de ce projet tient à la force de l'équipe constituée par nos deux sociétés. »