

Groupement des Cartes Bancaires CB : quand l'échange de données client devient plus simple pour les salariés, les partenaires et les détenteurs de carte

Aperçu



Client : Cartes Bancaires
Secteur : Services financiers
Implantation : Paris, France
Périmètre de l'étude de cas : France

Fonctionnalités Kiteworks utilisées :

Email
 File Transfer
 Automated File Transfer
 File Sharing
 APIs
 Web Forms

Le partage de données confidentielles, un processus à la fois complexe et risqué

Le Groupement des Cartes Bancaires CB est le premier système de paiement et de retrait par carte de l'Hexagone. Fondé en 1984, CB s'est développé jusqu'à devenir quasi omniprésent sur le territoire national. En effet, plus de 60 % des achats effectués en France sont payés par carte CB, soit près de 13 milliards de transactions pesant pour 595 milliards d'euros au total.

Avec plus de 72 millions de cartes en circulation, CB génère et échange de très grands volumes de données relatives aux titulaires de carte. Toutefois, les méthodes et systèmes employés pour échanger ces données s'avéraient hétéroclites, complexes et peu cohérents. Chronophages et coûteux pour l'entreprise, ils exposaient potentiellement les données financières des clients à des accès non autorisés. Les salariés de CB transmettaient généralement ces données par e-mail ou messagerie instantanée sous forme de pièces jointes, ou les importaient sur différents sites FTP. La méthode choisie dépendait de l'utilisateur qui transmettait les données et de ses préférences, ce qui générait une certaine confusion. Et lorsque ces fichiers de données étaient partagés en externe avec les clients et partenaires, cela impliquait l'utilisation d'autres systèmes, majorant ainsi la complexité, l'incohérence, mais aussi les risques. When these data-rich files were shared externally with customers and partners, more systems were introduced and complexity, confusion, and risk further increased.

Les sites FTP s'avéraient généralement coûteux, peu pratiques et problématiques, et leur maintenance surchargeait considérablement le travail des équipes informatiques. Quant aux e-mails et aux messages instantanés, ils n'étaient exploitables que pour l'envoi de certains (petits) fichiers – au prix d'un ralentissement des performances du serveur web. Enfin, CB avait pros crit l'utilisation de systèmes de partage de fichiers open source et dans le cloud, ces solutions présentant des problèmes de sécurité intrinsèques. Le groupement s'est donc mis en quête d'une solution unique de transfert de fichiers qui associe sécurité, rapidité et convivialité, mais qui soit aussi capable de gérer ses énormes volumes de données, tout en protégeant leur confidentialité.

« Le passage à Kiteworks s'est fait le plus naturellement du monde. En interne comme en externe, tous les utilisateurs en sont très satisfaits ».

– Stéphane Jouanne, IT

Kiteworks : le choix d'une solution unique, simple et sécurisée, pour en finir avec la complexité et le manque de fiabilité des systèmes anciens non sécurisés

- CB opte donc pour Kiteworks, qui répond parfaitement à l'ensemble de ses besoins en matière de partage de fichiers et de sécurité. Avec
- ses fonctionnalités de sécurité et de gouvernance et sa simplicité d'utilisation, Kiteworks séduit l'équipe informatique de CB, mais aussi les
- responsables de la sécurité et les utilisateurs finaux.

Étude de cas

Groupement des Cartes Bancaires CB : quand l'échange de données client devient plus simple pour les salariés, les partenaires et les détenteurs de carte

Après un déploiement de trois semaines à des fins d'essai, le retour de CB est extrêmement positif. Le choix est officialisé et CB commence à planifier un déploiement de Kiteworks à une plus large échelle.

Côté intégration à l'environnement informatique de CB, tout se passe rapidement et sans difficulté. L'installation de Kiteworks s'effectue en à peine une semaine, avec une assistance légère de la part de l'équipe technique de Kiteworks. L'équipe informatique, quant à elle, ne tarde pas à découvrir à quel point l'administration et la maintenance de Kiteworks battent des records de simplicité, comparées aux solutions FTP utilisées jusque-là.

En raison de la longue courbe d'apprentissage qu'elle implique, l'adoption d'une nouvelle solution technologique suscite en général une certaine résistance de la part des utilisateurs finaux, notamment lorsque celle-ci est entérinée par l'équipe informatique. Mais rien de tel concernant l'adoption de Kiteworks chez CB. Dans toute l'entreprise, les utilisateurs sont unanimes : Kiteworks est selon eux accessible et simple à utiliser, surtout lorsqu'ils comparent la nouvelle solution aux systèmes précédents. La prise en main de la fonctionnalité d'authentification pour l'accès utilisateur de Kiteworks, par exemple, est immédiate. En effet, pour accéder à Kiteworks et l'utiliser, il suffit aux salariés de CB de disposer d'un lien web Kiteworks, d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe. « Une démonstration de deux minutes et j'avais tout compris. J'utilise maintenant Kiteworks pour envoyer tous mes fichiers et j'encourage mes collègues et clients à faire de même », confie un salarié de CB. Résultat : déployée dans toute l'entreprise, la solution enregistre un taux d'utilisation élevé.

Les salariés de CB partagent souvent avec leurs clients des données relatives aux titulaires de carte. Ces utilisateurs externes exploitent à leur tour Kiteworks, non seulement pour recevoir des extraits de compte, mais aussi pour envoyer des formulaires et des demandes. Kiteworks est si simple à utiliser qu'en tout et pour tout, l'équipe informatique de CB n'a dû envoyer le guide d'utilisation de Kiteworks qu'à trois ou quatre occasions.

Les avantages d'une solution de partage de fichiers simple d'utilisation

Pour CB, l'adoption de Kiteworks s'est traduite par plusieurs avantages concrets. Simple à utiliser et hautement sécurisée, la plateforme permet de doper la productivité des salariés, de protéger les documents sensibles de l'entreprise et de supprimer de nombreuses tâches administratives. « Le passage à Kiteworks s'est fait le plus naturellement du monde », remarque Stéphane Jouanne, Responsable Informatique chez CB. « En interne comme en externe, tous les utilisateurs en sont très satisfaits ».

Besoins identifiés par CB

- Standardiser le système de partage de fichiers grâce à une solution unique
- Partager et envoyer les données confidentielles des titulaires de carte, en interne comme en externe
- Faciliter l'adoption du nouveau système grâce à une solution simple à utiliser, que les salariés, clients et partenaires peuvent exploiter de manière intuitive customers, and partners can use with little to no instruction

Solution Kiteworks

- Partage sécurisé de fichiers en interne et en externe

Avantages pour l'entreprise

- Réduction des risques d'accès non autorisé à des données confidentielles
- Rationalisation des canaux à utiliser par les salariés pour le partage de données confidentielles
- Réduction des tickets d'incident réclamant l'intervention de l'équipe informatique à des fins d'administration, de maintenance et de résolution des problèmes liés aux sites FTP
- Amélioration de l'expérience client grâce à une solution de transfert de fichiers intuitive et simple à utiliser transfer solution

« Une démonstration de deux minutes et j'avais tout compris. J'utilise désormais Kiteworks pour envoyer tous mes fichiers et j'encourage mes collègues et clients à faire de même ».

- Un salarié du Groupement CB

Kiteworks

Kiteworks a pour mission de dynamiser la capacité des organisations à gérer efficacement les risques liés à l'envoi, la réception et la sauvegarde des informations confidentielles. Dans cette optique, nous avons créé une plateforme qui offre aux clients à la fois gouvernance, conformité et protection. La plateforme unifie, suit, contrôle et sécurise les mouvements des contenus sensibles, depuis, vers et au sein des organisations ; elle améliore significativement la gestion du risque et assure une conformité réglementaire à toutes les communications d'informations sensibles.

