

Business Case

Accélération des confirmations / Création de compte clients pour le compte d'un Groupe bancaire et financier international

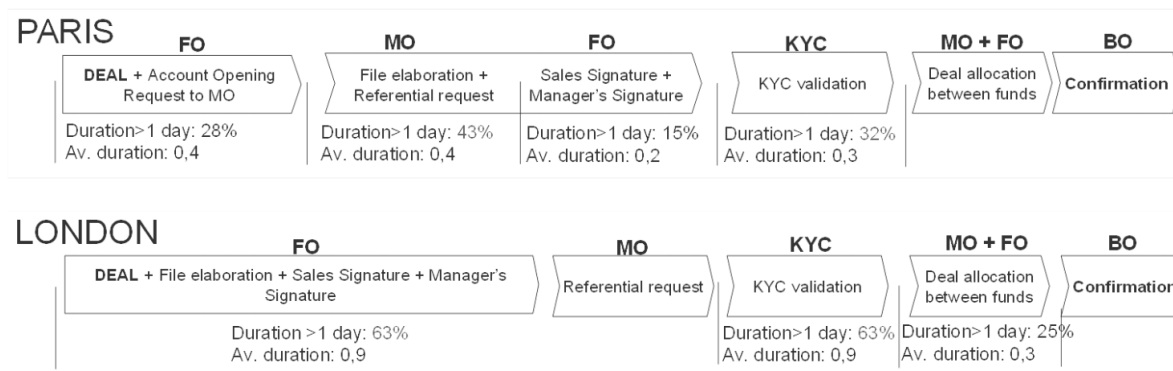
Contexte

Le processus de création des tiers clients jusqu'à la confirmation d'un deal implique un grand nombre d'acteurs. Le Flow business a besoin de créer de plus en plus de fonds qui sont considérés comme des contreparties, c'est un axe de développement stratégique.

La banque a besoin d'une forte réactivité pour rester compétitive. Le processus doit être traité intraday (parfois en deux heures), sous peine d'insatisfaction client, de perte de business et de mauvaise image de la banque.

Enjeux

- Être capable de confirmer les deals dans la journée en passant par le processus de création de compte
- tiers
- Réduire l'énergie passée dans le suivi du processus
- Améliorer la satisfaction client et éliminer les appels téléphoniques de relance
- Faire converger les processus de Paris et Londres



Solutions

Le processus mis en œuvre par nos consultants repose sur la méthodologie Six Sigma :

- Define : Validation des attentes du client sur les enjeux
- Measure : Mesure de la durée du processus, des durées intermédiaires, des échanges d'emails (parfois très nombreux)
- Analyse : Mise en exergue des causes des problèmes : un processus disjoint et de nombreux acteurs sur de petites tâches; mauvaise qualité des dossiers à présenter à la validation; problème sur le mode d'enregistrement des tiers dans le référentiel ; faible possibilité de création en masse, processus réactif plus que proactif

- Improve : Mise en place de groupes de travail pour présenter les résultats de l'analyse, valider les causes des écarts, identifier les améliorations possibles, présenter les performances présentes et mesurer les performances cibles. Mise en place d'une équipe centralisatrice, élimination des tâches sans valeur ajoutée, clarification des attentes du département KYC, industrialisation des créations de masse
- Control : Les pilotes du projet garantissent la mise en place des actions et le calcul des indicateurs

Valeur ajoutée

- La méthodologie Lean Six Sigma a permis de trouver et de formaliser les procédures qui étaient implicitement admises. De même, elle a permis de montrer que ce sont parfois les Front Office qui donnaient les informations de façon tardive
- Durée du process passée de 1,2 jours à Intraday
- Taux de défaut passé de 65% à 5%

