

BUSINESS CASE

OPTIMISATION DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES SUSPENS TITRES ET CASH

PROBLEMATIQUE

Le Back Office Flux est confronté à des difficultés en termes de fiabilité des opérations, qui se traduisent par une quantité importante de suspens titres et cash.
Impacts : risques opérationnels et coûts de fonctionnement élevés, pénalités financières avec un risque d'image fort.

ENJEUX

- Réduire le flux récurrent de suspens titres et cash,
- Réduire le cycle d'apurement des suspens,
- Améliorer la relation entre les différents acteurs impliqués dans le processus.

L'équipe projet est constituée d'opérationnels Back Office et d'experts Lean Six Sigma Equinox Consulting pour déployer l'approche D.M.A.I.C.

FAITS MARQUANTS

L'étude détaillée du temps de traitement d'un suspens met en évidence un potentiel d'optimisation conséquent, notamment via **la suppression des tâches sans valeur ajoutée** (« Overall Process Efficiency »).

Dès la fin de la phase Improve, les tableaux de bord permettent de piloter quotidiennement et mensuellement l'activité. Produits en automatique, ils sont mis à la disposition de l'ensemble des acteurs afin de **systematiser les initiatives d'optimisation** sur tous les pas du processus.

RESULTATS OBTENUS

- Réduction de 50% du flux quotidien de suspens au bout de 3 mois
- Régularisation de 80% du stock de nouveaux suspens dans les 3 jours
- Gestion des 20% restants (suspens complexes) dans une organisation dédiée
- Renforcement des compétences de l'équipe suspens permettant une prise en charge de l'analyse de façon autonome pour 85% des suspens
- Affectation de 2 ETP à de nouvelles tâches à valeur ajoutée pour le client

Activité : Banque d'investissement
Équipe Equinox : un Black Belt à 40%
et un Green Belt à plein temps
Durée : 2 mois

Overall Process Efficiency (OPE)

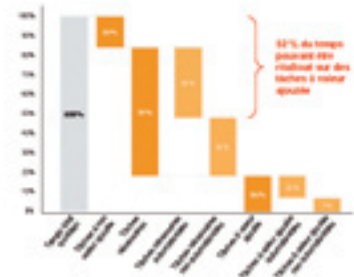


Tableau de Bord – Suivi de l'activité

