

# BUSINESS CASE

## OPTIMISATION DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES REQUÊTES ET RÉCLAMATIONS CLIENT

### PROBLEMATIQUE

Une dégradation significative de la prestation en six mois qui se traduit par un mécontentement fort des clients, et qui pourrait justifier pour certains une nouvelle consultation.

### ENJEUX

Le projet, confié aux experts Lean Six Sigma d'Equinox Consulting, est conduit avec la méthodologie D.M.A.I.C. et doit permettre de :

- Améliorer significativement le niveau de satisfaction du Client sur cette prestation,
- Réduire le temps de traitement nécessaire pour apporter une réponse au client,
- Réduire les coûts de traitement par requête de 25%.

### FAITS MARQUANTS

Une enquête de satisfaction client est réalisée afin d'identifier **le niveau de service attendu** (« Voice of the Customer »). **La performance du processus actuel** est mesurée et comparée aux attentes du client sur la prestation pour déterminer les axes d'amélioration prioritaires.

La cartographie du processus permet à l'ensemble des acteurs de **partager une vision commune et globale** du processus existant.

Pour chacun des dysfonctionnements constatés (tâches doublonnées, relances non organisées, circuit de réponse trop long...), **une analyse détaillée des causes sources** est menée en groupe de travail ou en entretien avec les différents acteurs du processus, afin de définir les « quick wins » et le plan d'action moyen terme.

### RESULTATS OBTENUS

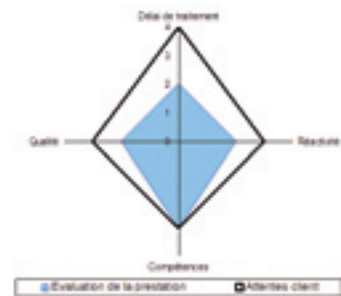
- Diminution des délais : 85% des requêtes sont traitées et répondues dans les délais attendus
- Réduction du coût unitaire de traitement de 40% par la redéfinition des tâches et des responsabilités entre les différents acteurs
- Accroissement de la qualité de la relation client, mesurée régulièrement au travers des tableaux de bord mis en place par client

Activité : Custody

Équipe Equinox : un Black Belt à 40%  
et un Green Belt à temps plein

Durée : 1,5 mois

Voice of the Customer



Cartographie du processus

