

Refonte complète du processus d'ouverture de compte :  
automatisation du processus par la mise en œuvre d'un workflow entre  
agences et services du Siège, et numérisation des documents en agence

## LE CONTEXTE INITIAL

- Un processus d'ouverture de compte manuel, très largement perfectible
- ... et en net retard par rapport à la concurrence sur des aspects essentiels :
  - RAPIDITÉ : délai entre l'entretien client et l'ouverture effective du compte
  - QUALITÉ : un grand nombre d'allers-retours entre les agences et les services du Siège
  - SIMPLICITÉ : une Convention papier extrêmement peu maniable, source de confusions multiples pour les conseillers
  - PERCEPTION CLIENT : une image "obsolète" et peu qualitative, en contradiction forte avec le positionnement haut de gamme de la Banque

Dans le cadre de son développement, la filiale française d'un grand Groupe bancaire anglo-saxon a choisi Equinox Consulting pour l'accompagner dans la mise en œuvre d'un projet de dématérialisation complète de la vie du compte

Intervention menée en 2006  
Effectif mission :  
1 Associé  
1 Manager  
2 consultants  
Durée : 12 mois

## LA DÉMARCHE

### 1. ETUDE PRÉALABLE

- Diagnostic de l'existant : entretiens avec l'ensemble des acteurs, observation minutée d'un entretien d'ouverture, animation d'un atelier "Brown paper + Métaplan" avec les acteurs Agences et Siège
- Gap Analysis vs concurrence : observation & "décomposition" du processus d'ouverture dans d'autres enseignes, puis analyse comparée
- Qualification & quantification puis chiffrage des enjeux (rapidité, qualité, efficacité du processus) : application de la méthodologie Six Sigma
- Business Case, validé par le Comité Exécutif

### 2. PILOTAGE FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

- Rédaction d'un cahier des charges complet
- Conduite d'appel d'offre & accompagnement de la Banque dans le processus de sélection d'un prestataire informatique (conception et application des formats de réponse, et des formats d'évaluation des retours)
- Rédaction de Spécifications Générales & Détaillées, suivi des développements
- Préparation, organisation & animation de la recette Utilisateurs
- Formalisation d'une procédure complète du processus d'ouverture de compte + identification des impacts organisationnels Siège & Agences
- PMO & gouvernance du projet

### 3. FORMATION & CONDUITE DU CHANGEMENT

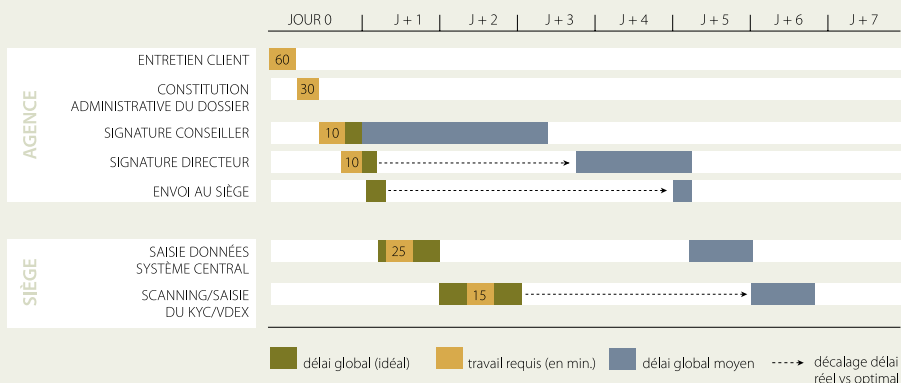
- Conception & réalisation des Guides Utilisateurs
- Conception & réalisation des supports de formation (différenciés selon les utilisateurs)
- Plan d'accompagnement du changement / communication : animation d'ateliers Utilisateurs, de groupes miroir, conception & diffusion régulière d'une Newsletter du projet, formalisation d'un guide "Avant / Après" destiné à tous les utilisateurs Agences...

### 4. DÉPLOIEMENT

- Formation des formateurs (Animation Commerciale)
- Coordination du déploiement : services Siège + 60 agences, soit plus de 500 personnes sur toute la France
- Déploiement progressif : 4 agences pilotes en décembre 2006, puis l'ensemble des autres points de vente entre janvier et mi-février 2007

# LES LIVRABLES

## DURÉE DU PROCESSUS : RÉEL VS OPTIMAL

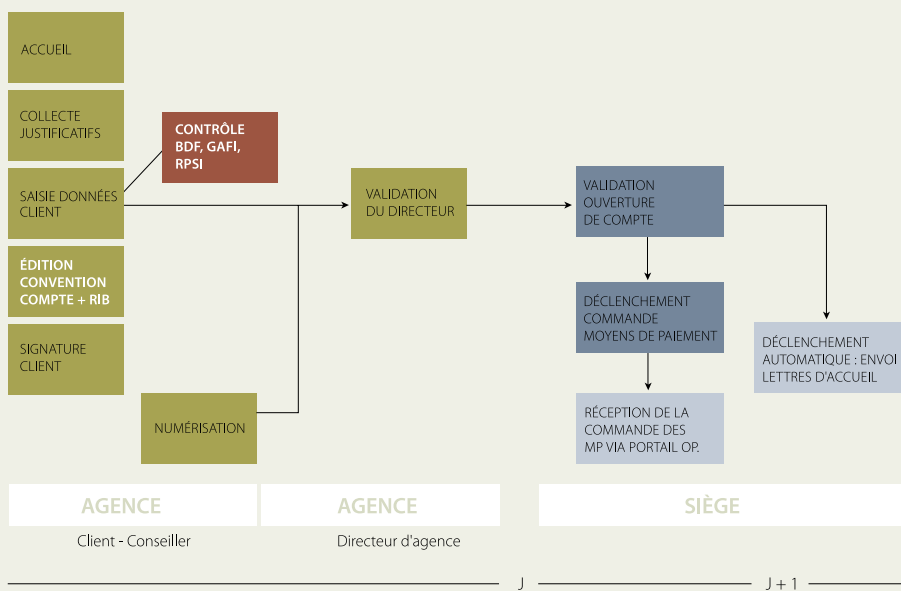


Des marges d'amélioration importantes :  
 Une durée totale effective des tâches du processus de l'ordre de 2h30  
 ... pour une durée totale constatée de 3 jours au minimum

## NEWSLETTER PROJET



## PROCESSUS CIBLE



Un processus largement fluidifié, permettant d'ouvrir un compte en 24h

# LES RÉSULTATS

### SIMPLICITÉ

- Un processus plus fluide et une visibilité partagée
- Une convention "haut de gamme" & personnalisée

### RAPIDITÉ

- Des gains de temps garantis sur l'ensemble du processus
- Une planche de RIB délivrée lors de l'entretien d'ouverture
- L'ouverture du compte dans la journée

### QUALITÉ

- Un risque opérationnel maîtrisé
- Des contrôles garantissant la qualité des dossiers