



## BRED Banque Populaire

### Gestion des demandes clients - CANAL SERVICES

« Une conduite de projet à haut niveau d'industrialisation dans le développement des process. Une conduite du changement qui impose un accompagnement de la banque à tous les niveaux. »

*Philippe Giovanetti, Directeur de la maîtrise d'ouvrage et de la certification, BRED Banque Populaire*

#### Panorama de la solution

##### Secteur d'activité

Banque

##### Enjeux du Projet

- > Améliorer le traitement des demandes clients
  - Qualité des réponses
  - Traitement multicanal (agence, courrier, tél, mail...)
  - Délais de traitement
- > Optimiser les process internes
  - Automatisation des tâches répétitives (courriers et mails sortants)
  - Diminution des aller/retours agences/back-office
  - Information disponible à tout moment sur l'état d'avancement d'un dossier

##### Méthodologie « Macro-formulaires »

- > Développement rapide de type « formulaire » pour les demandes simples
- > Utilisation de fonctions pré-développées
  - étape de numérisation (GED)
  - liens multi-demandes
  - gestion des corbeilles individuelles/service...
- > Implication renforcée des utilisateurs métier

La BRED BP a mis en place au sein de son système d'information le projet CANAL SERVICES visant à l'amélioration du traitement des opérations clients.

#### Solution

Après consultation des différents outils de workflow du marché, la BRED BP a porté son choix sur la solution W4 Suite. Le principal objectif du cahier des charges était d'améliorer la satisfaction du client en optimisant le traitement de toutes les réclamations quel que soit le canal de distribution (agence, courrier, téléphone, mail, ).

L'outil devait également s'interfacer avec les plateformes de :

- GED, pour le stockage des courriers clients entrants et sortants
- Traitement des mails entrants, pour récupérer automatiquement les demandes nécessitant une prise en charge par le Workflow

Accompagné par W4, la BRED BP assure la maîtrise d'œuvre et la maîtrise d'ouvrage (une dizaine de personnes au total) en mettant tout particulièrement l'accent sur l'accompagnement lors du déploiement.

#### Déroulement du PROJET

Contrairement à un projet classique impliquant une maîtrise d'ouvrage et une maîtrise d'œuvre dans des proportions respectivement de 10-15 % et de 85-90 %, le ratio tourne pour CANAL SERVICES autour de 40 et 60 %.

Cette répartition s'explique par l'importance de la composante organisationnelle qui prend surtout effet dans le deuxième volet du projet.

*Première volet*, la mise en place de la brique technique nécessite une forte proportion de maîtrise d'œuvre par rapport à la maîtrise d'ouvrage. Il s'agit de développer le « moteur » de l'application (cinématique générale, gestion de la corbeille et de son utilisation, statut des opérations, intégration de la GED, mode d'enregistrement des processus...), et de mettre en place un « processus générique » permettant de passer toutes les opérations qui n'auraient pas été intégrées dans un macro-formulaire



## &gt; BRED Banque Populaire : Workflow de demandes clients, CANAL SERVICES

*Deuxième volet*, consiste à délimiter le périmètre métier – plus de 300 opérations à rendre facilement accessibles – puis décrire les processus sous la forme de macro-formulaire en respectant une logique de développement rapide et industrielle.

Le mode opératoire est le suivant : l'ensemble des demandes client débouchant sur les back-offices ainsi que les demandes back-offices faites aux agences sont analysées, afin de déterminer celles concernées par une procédure de workflow et d'exclure celles qui peuvent être traitées directement par le système transactionnel.

Lorsqu'une demande est prise en charge par le workflow, la maîtrise d'ouvrage et le back-office recensent en premier lieu toutes les informations nécessaires à son traitement. Pour chaque demande, une maquette est ensuite réalisée. Cette maquette est proposée aux opérationnels (back/middle-office) qui confirment la pertinence des informations, puis au personnel d'agence (front-office) qui valide la bonne compréhension des écrans et des informations contenues. La manipulation en agence s'effectue par des profils d'utilisateurs différents. Une fois les ajustements sur la maquette terminés, celle-ci est remise à la maîtrise d'œuvre afin de modéliser et de générer le macro-formulaire. La cohérence d'ensemble est enfin vérifiée dans un environnement de recette très proche de l'environnement de production.

#### Utilisation du workflow: le choix d'une méthode

Plusieurs approches peuvent être envisagées dans ce type de projet :

L'intégration du workflow dans les applications transactionnelles, avec alimentation d'une corbeille des tâches (parfois appelée « to do list ») commune pilotée par un moteur de workflow.

C'est l'approche la plus complète, elle est en parfaite adéquation avec les besoins métiers et les besoins de workflow. Elle est a contrario la plus coûteuse à mettre en œuvre, car toutes les applications transactionnelles doivent être revues afin d'intégrer le moteur de workflow.

L'intégration du workflow dans les applications transactionnelles avec alimentation d'une corbeille des tâches spécifique par application métier.

Les besoins métiers et workflow sont en général bien couverts, mais l'utilisateur doit gérer autant de corbeilles de tâches qu'il y a d'applications dans l'entreprise.

Face à ces deux approches, La BRED BP a opté pour une troisième voie, permettant de limiter les évolutions du parc applicatif existant, tout en concentrant l'ensemble des tâches dans une corbeille unique. Les process sont définis – voire revisités si nécessaire – afin que les fonctions workflow soient bien différenciées des fonctions transactionnelles métier. L'ensemble est piloté par un « macro-formulaire » W4 qui passe la main - si nécessaire - en fin d'étape à une application transactionnelle.

La création du processus s'effectue le plus souvent par un utilisateur du front-office (niveau N) via un macro formulaire dans lequel il fournit des informations spécifiques à l'opération. Après l'avoir validé,

le processus bascule automatiquement dans la corbeille du back ou middle-office concerné (niveau N+1). Celui-ci traite l'opération puis renvoie si nécessaire vers le middle-office (niveau N+2) pour effectuer les dernières opérations (envoi de lettre client, facturation, information agence, etc.).

#### A propos de la BRED Banque Populaire

Banque coopérative, participant à la croissance des territoires où elle est implantée, elle se développe en gardant vivantes les valeurs qui fondent son identité : la dimension régionale, la solidarité, le dynamisme. Ses 112 000 sociétaires détiennent le capital de 257 125 000 euros sous forme de parts sociales. Elle mobilise 3 300 collaborateurs sur des projets porteurs d'avenir, plaçant au cœur de sa stratégie la satisfaction de ses clients : 650 000 particuliers, 55 000 professionnels, 20 000 associations et plus de 6 000 entreprises et institutionnels. La BRED déploie ses activités de façon équilibrée entre la banque de proximité en métropole, la banque de proximité outre-mer et la banque des grandes entités économiques.