

01. Informations générales

Client	Projet
Nom du client : BFCOI (Banque Française Commerciale Océan Indien) Pays : Ile de la Réunion Secteur d'activité : Institution financière, banque	Durée du projet : 5 mois Type de projet : Digitalisation d'un processus métier Type de contrat : Forfait

02. Problématiques client

La banque avait un double impératif de mise en conformité réglementaire du reporting sur les réclamations de ses clients et l'amélioration du service. Le suivi manuel n'était plus possible pour plus de 100 000 clients.

03. Missions de Kepler Technologies

- **Diagnostic** : analyse des problématiques, du processus en place, et compréhension des enjeux métiers
- **Design** : co-construction avec la banque du processus cible en réponse aux enjeux, incluant les Bonnes Pratiques pertinentes pour le contexte de la banque, BP capitalisées par KT sur plus de 10 ans d'expérience,
- **Digitalisation du processus** : pilotage, réalisation, tests, implémentation, et gestion du changement

04. Compétences clés engagées

Compétences techniques	Compétences relationnelles
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Management de projet : organisation et pilotage ➤ Analyse : logigramme, spécifications fonctionnelles, ateliers, maquettes ➤ Développement : Jira ➤ Assurance qualité : plan de test et exécution 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Communication : outils Confluence, plan de communication Kepler Technologies, ➤ Agilité : revue et validation en temps réel des spécifications (expertise Kepler Technologies) ➤ Organisation : modèle Kepler Technologies

05. Equipe Kepler Technologies

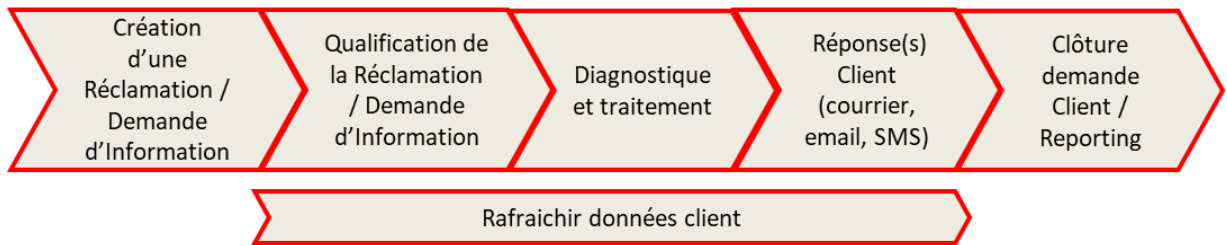
NOM Prénom	Rôle
CRICHTON Cyril	Coordinateurs de projet



06. Périmètre

Le périmètre fonctionnel du projet porte sur la digitalisation du processus de traitement des Réclamations et Demandes d'Informations des Clients de la BFCOI (Réunion, Paris, Mayotte). Ce processus est orchestré par le **Service Relation Client**, et peut impliquer tous les services de la banque.

Les réponses aux clients de la banque sont normées grâce à plus de 40 modèles de document gérés par le SRC (SMS, email ou courrier) pour chaque typologie de demande client. Conformément au cahier des charges initial, le projet a aussi automatisé les reportings internes et injecté dans un entrepôt de données les informations requises pour le reporting réglementaire banque centrale. De plus, le processus fonctionne en total intégration avec le **Core Banking System** (fiche client, passage de frais, facturation de prestation), et l'annuaire de l'entreprise pour la synchronisation des mots de passe.



Acteurs : Service Relation Client, Conseiller Client, Call Center, Services de la Banque

En plus des fonctionnalités initialement envisagées, KT a su convaincre la BFCOI d'adopter des Bonnes Pratiques métiers et d'étendre le périmètre fonctionnel à une gestion automatisée des temps de réponse, incluant alertes et escalades, et des feux de signalisation pour une gestion opérationnelle en temps réelle. Enfin, KT a pu assister la banque sur la gestion du changement en produisant des tutoriels video permettant aux utilisateurs finaux, habitués aux écrans verts du CBS (écran mode texte, pas d'usage de la souris), d'adopter plus simplement cette révolution technologique.

07. Avantages client

- **Faire et tenir une promesse marketing de traitement des Réclamations Client en moins de 48h.**
- Mise en conformité réglementaire des rapports pour la banque centrale et pour le groupe Société Générale,
- Faciliter le contrôle et le suivi des demandes Client pour les tous acteurs du processus,
- Mettre à disposition du management (directeur d'agence et hiérarchie) des tableaux de bord en temps réel,
- Alerter la(es) personne(s) concernée(s) dès qu'une demande requiert son attention,
- Améliorer le pilotage de l'activité pour les tous acteurs du processus (Volumes, Temps de réponse),
- Faciliter l'administration des référentiels (modèles de document, paramétrage des temps de réponse, etc...),
- Simplifier le travail des acteurs du processus (alertes, interactions pertinentes, appli mobile),
- Accéder à la situation (état, propriétaire) du dossier simplement et en temps réel.