



## Setup d'un nouveau client prestation BPO et ITO en marque blanche

We Do

## Le contexte

### Client :

- Spécialiste de la prestation bancaire en marque blanche

### Projet :

- Projet de 3 années qui avait pour objectif le setup d'un nouveau client B2B ayant fait le choix d'externaliser ses fonctions Middle Office et sa solution informatique

## Le Programme

### BPO :

- Externalisation d'activités Middle et Back Office du B2B vers le Client
- Transfert des moyens associés à ces activités incluant un transfert de 180 collaborateurs

### ITO :

- Mise à disposition du B2B d'une plateforme bancaire complète en marque blanche
- Enrichissement de la plateforme standard existante avec des spécificités du B2B

### RDO :

- Transfert des données du SI source vers le SI cible

## La mission

### Equipe :

- 4 Citoyens et Citoyennes

### Périmètres métiers :

Tous les domaines opérationnels :

- Instruction et gestion des crédits
- Vie du compte et moyens de paiements
- Epargne financière
- Epargne bancaire et réglementée

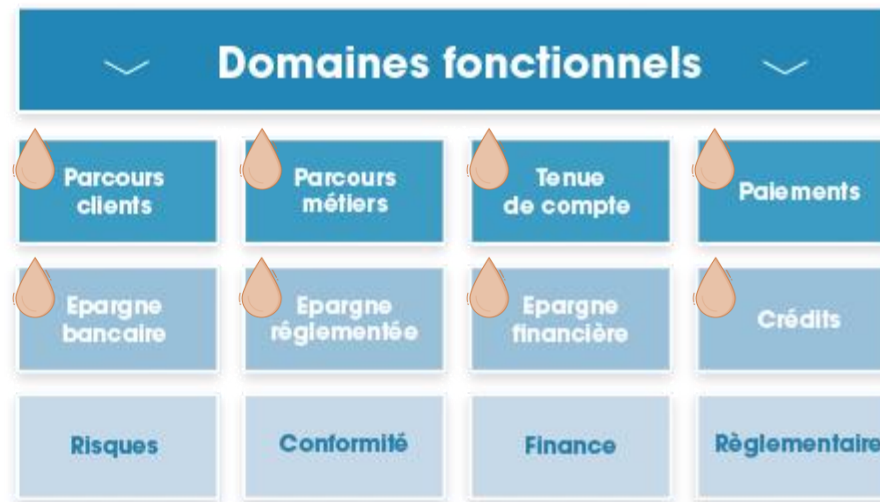
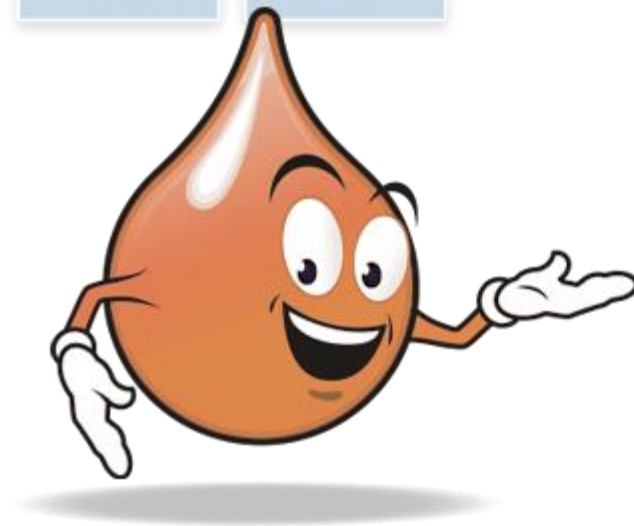
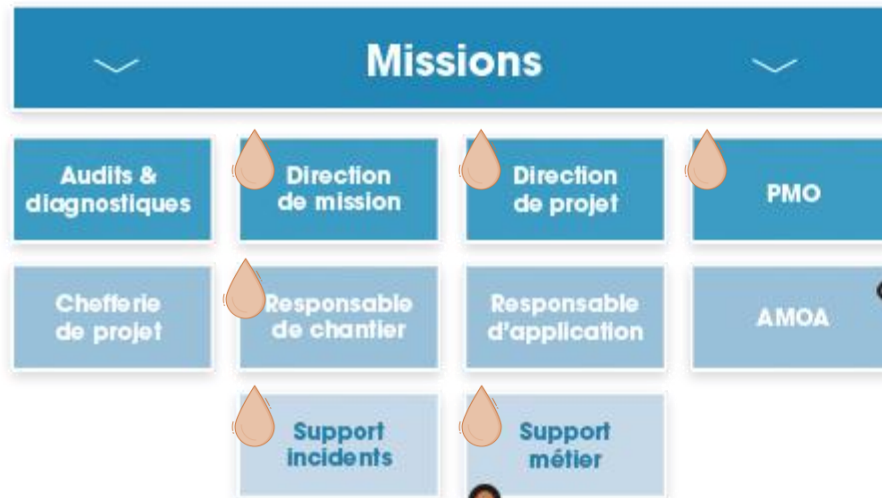
### Accompagnement :

- Direction de Projets au niveau de la filière Métier
- Responsables de 3 chantiers de la filière Métier
- Accompagnement du cadrage des processus
- Accompagnement sur la mise en œuvre du plan de contrôle
- Support aux Métiers sur la prise en main des outils
- Support post-bascule sur les incidents
- Direction de Mission CC en support des Citoyens pour la réussite de la mission

### Facteurs clés de succès :

- Notre connaissance des métiers de la banque
- Notre expertise en gestion de projet et accompagnement du changement

La mission de  
Citizen Can Bank



Nos expertises  
mobilisées sur la  
mission

## Votre projet

Etude d'opportunités > Analyses préalables > Recommandations > Conception Mise en œuvre

## Notre accompagnement

Conseil en organisation

Aide au choix des solutions

Projet de déploiement



## Niveaux d'intervention

Etude d'opportunité

Pilotage transverse

Processus Métier

Cadrage

Expression de besoin

Pilotage RDO

Accompagnement du changement

Homologation

Bascule

Accompagnement post bascule

Nos interventions sur la mission

## Le Pilotage transversal

### Objectifs et Enjeux :

- Co-pilotage de la filière Métier avec le responsable client de la filière
- Garant de la trajectoire : planning, budget et métier

### Facteurs clés de succès :

- Notre expertise en gestion de projets
- Notre connaissance de la banque

### Résultats :

- Respect du planning et du budget
- Périmètre Métiers conforme au cadrage du Programme

## Le chantier Habilitations

### Objectifs et Enjeux :

- Définir les profils adaptés aux besoins des utilisateurs
- Attribuer à chacun des utilisateurs le profil qui lui permettra de traiter sereinement ses activités
- S'assurer que les utilisateurs ont uniquement les habilitations qui leurs sont nécessaires

### Facteurs clés de succès :

- Notre connaissance du contexte client
- Notre expertise en gestion de projets

### Résultats :

- Définitions des profils cible
- Attributions d'un profil adapté à chacun des utilisateurs

## Le chantier Processus

### Objectifs :

- Dessiner les processus Métiers de chacun des actes de gestion externalisés par le B2B au client : processus et règles de gestion
- Documenter les processus et leurs mode opératoire
- Alimenter les chantiers de la filière IT, dont workflow, Crédit, GED et éditique.

### Facteurs clés de succès :

- Notre connaissance de la banque
- Notre expertise en gestion de projets

### Résultats :

- Validation des processus externalisés par le B2B au client
- Documentation des processus externalisés par le B2B au client

## Le chantier Homologation

### Objectifs et Enjeux :

- Valider les outils mis à disposition pour traiter l'activité BPO.
- Valider les processus cible à réaliser par le client

### Facteurs clés de succès :

- Notre expertise en gestion de projets
- Notre connaissance de la banque
- L'embarquement de sachants métiers

### Résultats :

- Validation des outils du SI cible
- Validation des processus cible

Nos missions /  
accompagnements

## Le support aux Métiers

### Objectifs et Enjeux :

- Support sur la prise en main des outils du SI cible
- Accompagnement sur les tests à réaliser

### Facteurs clés de succès :

- Notre connaissance des métiers de la banque
- Notre qualité relationnelle

### Résultats :

- Outils pris en main par les référents métiers en amont de la bascule
- Tests réalisés par les métiers

## La direction de mission CC

### Objectifs et Enjeux :

- Accompagner les consultants CC sur la réussite de leurs missions

### Facteurs clés de succès :

- Consultant CC expérimenté en appui de consultants moins expérimentés ou moins à l'aise sur certaines tâches de la mission

### Résultats :

- Consultants CC plus à l'aise dans leurs missions
- Réussite des missions individuelles et satisfaction du client

## Le chantier Bascule réelle opérationnelle

### Objectifs et enjeux :

- Préparer l'arrêt des activités opérationnelles dans le SI Source
- Organiser le démarrage des activités opérationnelles dans le SI Cible

### Facteurs clés de succès :

- Notre connaissance des métiers de la banque
- Notre expertise en gestion de projets

### Résultats :

- Création de chronogrammes de bascule par actes de gestion
- Création d'un calendrier de bascule par métier
- Cellule d'accompagnement dédiée aux sujets identifiés comme bloquants pour les métiers

## Le plan de Contrôle

### Objectifs et Enjeux :

- Accompagnement de la Direction des Risques et de la Conformité à l'évolution du Plan de Contrôle Permanent et à la mise en place des Contrôles de premier niveau

### Facteurs clés de succès :

- Notre connaissance des métiers de la banque
- Notre connaissance du contrôle permanent

### Résultats :

Mise à jour du plan de contrôle :

- Détermination des points de contrôles
- Création des matrices de contrôle
- Identification des besoins d'extractions de données

Nos missions /  
accompagnements