



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 :

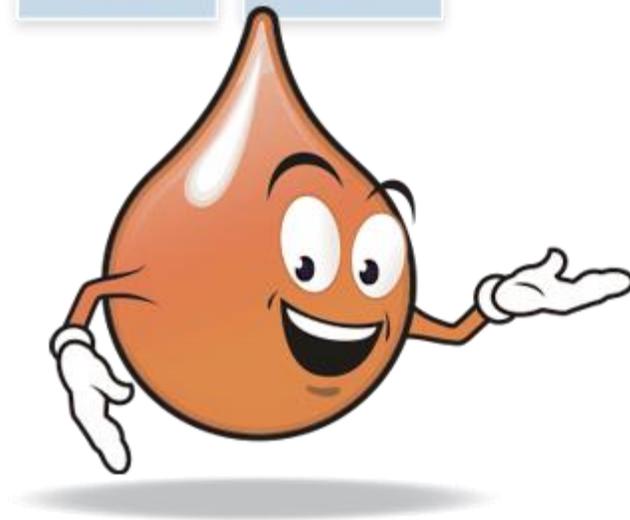
- Direction de Projets au niveau de la filière Métier
- Responsables de 3 chantiers de la filière Métier
- Accompagnement du cadrage des processus
- Accompagnement sur la mise en œuvre du plan de contrôle
- Support aux Métiers sur la prise en main des outils
- Support post-bascule sur les incidents
-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

| Missions | | | |
|----------------------|-------------------------|---------------------------|------|
| Audits & diagnostics | Direction de mission | Direction de projet | PMO |
| Chefferie de projet | Responsable de chantier | Responsable d'application | AMOA |
| | Support incidents | Support métier | |



| Domaines fonctionnels | | | |
|-----------------------|---------------------|--------------------|---------------|
| Parcours clients | Parcours métiers | Tenue de compte | Paiements |
| Epargne bancaire | Epargne réglementée | Epargne financière | Crédits |
| Risques | Conformité | Finance | Règlementaire |

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