

Étude de cas

L'entrée en relation client dans le secteur bancaire

La première étape d'un parcours client réussi.



Les objectifs :

- Réduire les délais de traitement et les cycles de validation
- Respecter la réglementation et améliorer le taux de conformité
- Réduire les allers-retours entre conseillers et clients
- Centraliser les données
- Définir des KPIs et analyser les statistiques

La solution

Avec Iterop, l'institution bancaire a considérablement amélioré la satisfaction de ses clients en réduisant les délais de traitement et en **simplifiant la gestion administrative.**

Les conseillers en agence sont certains de la conformité des dossiers et ne perdent plus de temps à relancer les clients. Désormais, **les oublis et les non-conformités sont écartés** grâce au contrôle guidé des pièces justificatives.



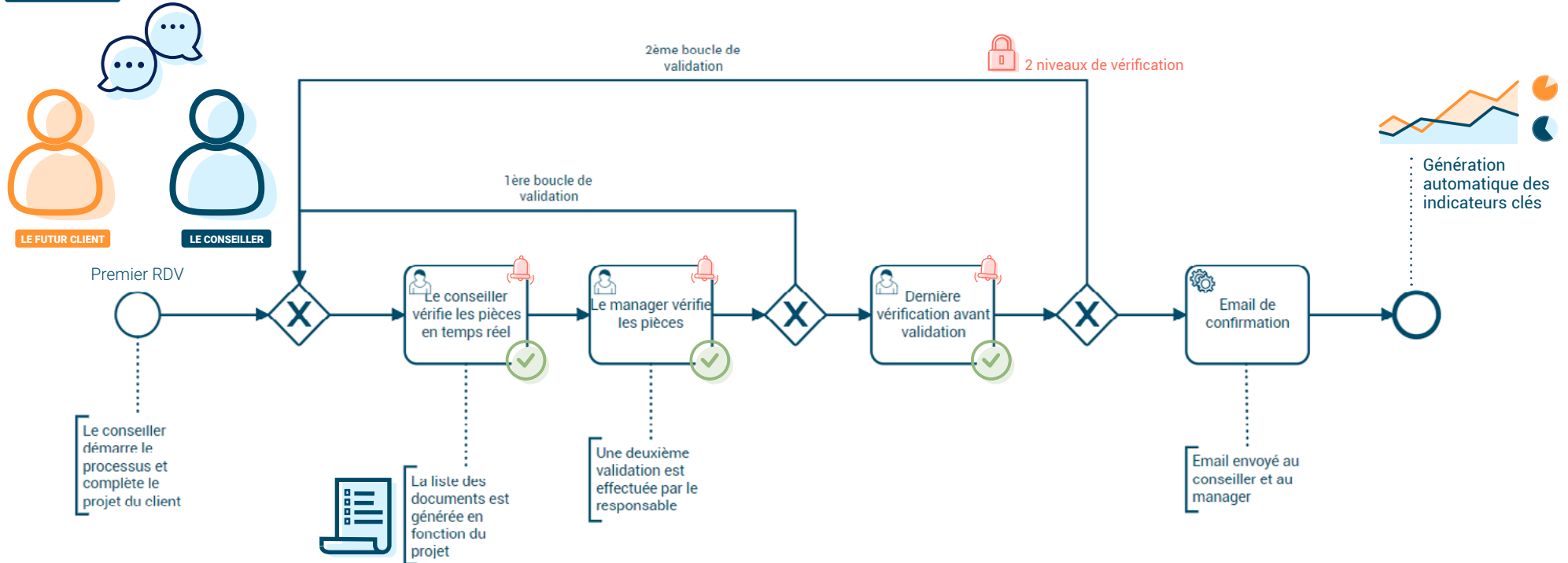
EN RÉSUMÉ L'ENTRÉE EN RELATION CLIENT DIGITALISÉE

Voici un processus simplifié de la situation après la mise en place d'Iterop.



Alerte automatique

- EMPRUNT IMMOBILIER
- COMPTE BANCAIRE
- ASSURANCE VIE



Les avantages du workflow automatisé

Aujourd'hui, **l'ensemble du processus d'entrée en relation est suivi et sécurisé dans Iterop** grâce notamment à un circuit de validation efficace. Le workflow consiste à collecter tous les documents par le conseiller de l'agence avec une première étape imposée de **contrôle automatique de complétude**. En fonction du projet évoqué par le futur client, Iterop génère la liste exacte des documents nécessaires et le conseiller vérifie en même temps avec le client, l'exactitude des pièces.

Une fois cette étape complétée, le responsable reçoit instantanément une notification avec tous les éléments qu'il doit vérifier et analyser. C'est **le contrôle de cohérence**. Avec Iterop, l'objectif est d'écarter les oublis et les non-conformités grâce au travail en amont d'identification automatique de tous les cas de figure. On parle d'**automatisation de la communication**.

Outre le gain de temps apporté par l'automatisation du système, c'est surtout **le taux de conformité qui a été amélioré passant ainsi de 60% à 95%**.

D'autre part, les nombreux allers-retours entre l'agence et le client pour compléter chaque dossier ne sont plus nécessaires. Avec Iterop, les ouvertures de comptes sont plus rapides et les clients sont satisfaits de cette nouvelle efficacité.



C'est en observant les méthodes de travail de nos collaborateurs que nous avons eu l'idée de mettre en place une solution de workflows. Aujourd'hui, les conseillers sur le terrain sont très satisfaits et ont rapidement pris en main Iterop.



Jérôme - Chargé de mission -
Organisation et amélioration continue

L'ACCOMPAGNEMENT

2 WORKSHOPS

pour recueillir les besoins métiers

6 JOURS

pour accompagner les équipes de Designer à s'approprier l'outil

3 SEMAINES

pour mettre en production le processus d'entrée en relation

ZÉRO JOUR

de formation pour les conseillers en agence

Les bénéfices

- ✓ Amélioration de la satisfaction client
- ✓ Délais de traitement réduits
- ✓ Procédure claire et suivie en temps réel
- ✓ Conformité des dossiers assurée



CONFORMITÉ

Amélioration du taux de conformité
De 60% à 95%



AUTOMATISER

Temps de traitement
divisé par 3



SÉCURISER

Toutes les données sont **centralisées**

VOUS SOUHAITEZ SÉCURISER
VOTRE PROCESSUS D'ENTRÉE EN
RELATION ?

DEMANDEZ UNE DÉMO GRATUITE

