

EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

Pourquoi le secteur de la banque assurance accélère son équipement en process mining

Utilisé depuis plusieurs années par l'industrie automobile, manufacturière et aéronautique, le process mining se développe dans le monde du service depuis 4-5 ans, avec une accélération très récente dans le monde de la bancassurance.

En France tout particulièrement, les premiers « proof-of-value » (un peu plus poussés dans la manière de démontrer la valeur fonctionnelle et de tester les spécificités techniques que les simples « proof of concept ») ont été lancés en 2020 et le mouvement tend à s'accélérer de plus en plus : pourquoi le secteur accélère-t-il son équipement en process mining ?

Face aux ambitions d'amélioration de la performance portées par l'ensemble des plans stratégiques / d'industrialisation des banques et assurances, les cas d'usage du process mining se multiplient :

1 ACTIVITÉS DE FLUX

CAS CLIENT : F2B Equities

- **Objectifs** : augmenter la maîtrise de la chaîne front to back Equity Trading, détecter les problématiques de qualité de booking, mesurer le respect de la réglementation CSDR
- **Constat** : workflows longs avec des modèles de trades et d'événements complexes
- **Résultats** : réduction de 25% du nombre d'occurrences et tâches manuelles middle office pour 10K / mois, factualisation de problèmes entre OPS et IT

Récurrentes et à fortes volumétries, ces activités doivent être monitorées en continu afin d'évaluer la performance fonctionnelle et technique de la chaîne de production. Le process mining permet d'**analyser des quantités massives de données** pour maîtriser coûts et risques et, ainsi, alerter en cas de déviation.

Aurexia a ainsi accompagné certains de ses clients dans la construction de solutions de **monitoring d'activités à haute-fréquence en opération de marché** mais également en **banque de détail en testant du quasi-temps réel** sur des paiements instantanés.

Grâce à des dashboards intégrant différents indicateurs de performance et de temps de traitement, ces entités ont ainsi pu obtenir une vision extrêmement fine de leur processus de bout en bout permettant d'adresser d'une manière précise les étapes et tâches nécessitant des optimisations techniques et fonctionnelles. Des modèles d'identification de risques opérationnels ont également été ajoutés pour identifier plus facilement les occurrences particulièrement risquées et les extraire du flux massif d'opérations.

2

ACTIVITÉS DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Face à la recherche d'amélioration continue de l'expérience client, la maîtrise des parcours de gestion longs et complexes constitue une priorité pour les banques et assurances. Grâce aux méthodologie et technologie issues du process mining, il est désormais possible de qualifier de façon factuelle et détaillée la **charge et les surcoûts liés à la *disqualité* de chaque activité** d'un processus ou bien encore **mettre en place et piloter des SLA**.

Dans cette perspective, Aurexia a ainsi pu intervenir sur de nombreux processus : contestations Porteur de carte, traitement des sinistres garanties MRH... ou encore octroi de crédits immobiliers, dont le délai de traitement a été réduit de 20% grâce à un projet issu de l'un de nos POV chez un grand groupe bancaire.

CAS CLIENT : Contestations porteur de carte bancaire

- **Objectifs** : réduire les coûts de production des litiges porteur de cartes bancaires, améliorer les délais de règlement DSP2, déceler les cas de récidives
- **Constats** : parcours client sensible
- **Résultats** : identification des tâches de complétude, d'analyse et de validation à automatiser, amélioration du temps de traitement pour les réclamations éligibles à la DSP2, détection effective des clients en récidive

3

ACTIVITÉS INTERNES

Dans l'optique d'une réduction significative des coûts de traitement, combinée à une amélioration de l'expérience collaborateur, le process mining révèle tout son potentiel d'**optimisation par son application à des processus internes ou de support**.

Que ce soit pour mieux maîtriser une chaîne de traitement des contrats et factures fournisseurs, ou optimiser le flux de ticketing interne entre services « distributeur » et département de prestation centralisée, le process mining permet de réduire les temps de traitement et de révéler les inefficacités à des fins d'optimisation.

CAS CLIENT : Ticketing interne

- **Objectifs** : réduire les multiples prises assignations et prises en charge, réduire le nombre de tickets abandonnés, redondants et réouverts, réduire le flux global
- **Constat** : parcours interne avec rebond multiple
- **Résultats** : augmentation du pourcentage de tickets résolus en première instance, amélioration qualitative en enrichissant l'analyse du scoring attribué par les demandeurs

Face aux importants leviers offerts par une analyse en continu de la performance des processus, le process mining se révèle être un outil adapté à tous les métiers et à toutes les chaînes de valeur, quel que soit le segment d'activité en banque et assurance. Cela peut augurer d'un déploiement à grande échelle dans certains établissements qui s'articulent autour de filières Métiers si la démonstration de la valeur est prouvée par une utilisation intensive pour accompagner les transformations mais également piloter les processus au fil de l'eau.

CONTACTS



Frédéric ALCARAS

Partner

frederic.alcaras@aurexia.com



Florian DURIS

Senior manager

florian.duris@aurexia.com



Nicolas BOISVILLIERS

Manager

nicolas.boisvilliers@aurexia.com

Aurexia

Bringing value, together