

Société Générale Algérie

Étude de cas

TUNGSTEN
AUTOMATION

 SOCIÉTÉ
GÉNÉRALE

Société Générale Algérie accélère l'intégration de ses clients en passant de plusieurs semaines à 15 minutes

Le recours à des processus manuels entraînait des retards à la Société Générale Algérie. La nécessité de se conformer à plusieurs niveaux de contrôles réglementaires allongeait le processus d'intégration à au moins 30 jours et obligeait les clients à faire plusieurs allers-retours dans leur agence. En collaboration avec CaptureDoc, la banque a déployé des solutions Tungsten alimentées par l'intelligence artificielle et la cognition pour capturer les informations contenues dans les documents et les acheminer de manière intelligente à travers les processus métier et les points de décision requis. Le résultat ? Les clients sortent de l'agence avec de nouveaux comptes en 15 minutes.

>1 600

Jours-personnes
économisés par an

>4x

Des correctifs de sécurité
plus rapides pour le système
bancaire central

2 880x

Intégration plus rapide
des nouveaux clients

« Tungsten offrait une plateforme complète de bout en bout qui permettrait d'ajouter facilement de nouvelles technologies au fil du temps, et CaptureDoc était un partenaire local expérimenté et compétent. »

Tewfik Medani,
DSI, Société Générale Algérie

À PROPOS DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE ALGÉRIE

Société Générale Algérie est une banque universelle présente en Algérie depuis 2000, avec 100 agences servant plus de 180 000 clients particuliers, commerciaux et entreprises.

CONDITIONS PRÉALABLES

- Maintenir un rendement élevé des capitaux propres et réduire les coûts d'exploitation
- Augmenter la part de marché en rationalisant les interactions avec les clients
- Renforcer la fidélité des clients en améliorant les niveaux de service
- Accélérer la prestation de services sans compromettre la conformité réglementaire

PRODUITS UTILISÉS

- Tungsten Insight™
- Tungsten TotalAgility®
- Tungsten RPA™
- Tungsten SignDoc®

Défi

Avec 100 agences réparties dans toute l'Algérie, Société Générale Algérie offre une gamme croissante de services bancaires aux particuliers, aux entreprises et aux sociétés. La stratégie d'entreprise de Société Générale Algérie repose sur trois piliers essentiels : maintenir un ROE (retour sur fonds propres) de 20 %, augmenter sa part de marché et améliorer le service client. Pour atteindre ces objectifs, la société a identifié le besoin d'acquérir des facilitateurs technologiques.

« En tant qu'outil technologique, la solution Tungsten nous a donné une nette avance sur nos concurrents en Algérie. »

Tewfik Medani,
DSI, Société Générale Algérie

Le DSI, Tewfik Medani, explique : « En regardant nos processus existants, nous avons vu qu'il y avait une trop grande dépendance aux documents papier et au traitement manuel. Nous savions que l'introduction de technologies telles que la reconnaissance électronique des documents, les signatures électroniques et la RPA (robotic process automation - automatisation robotique des processus) nous permettrait de gagner du temps, d'améliorer la précision et de libérer le personnel pour qu'il se concentre sur l'amélioration de l'expérience client. Il s'agirait également d'une solution révolutionnaire pour une banque en Afrique. »

Le processus d'intégration des clients était un point sensible évident et le premier candidat idéal pour la transformation numérique. La création d'un nouveau compte client était un processus extrêmement complexe, qui prenait environ 30 jours du début à la fin et nécessitait que le client se rende jusqu'à trois fois dans une agence. Ce processus s'étendait à toute l'organisation, du front-office au back-office, et impliquait de nombreux points de validation manuelle.

« L'intégration des clients était le test idéal pour la transformation numérique », explique M. Medani. « Elle implique un contact direct avec les clients - il est donc essentiel de bien faire les choses - et comprend de nombreux contrôles réglementaires bien définis. Nous avons commencé par définir les états actuel et futur, identifié les endroits où nous pouvions introduire la technologie pour réduire les frictions et nous sommes allés sur le marché pour trouver les meilleures solutions technologiques. »

Solution

M. Medani a cherché une plateforme de transformation numérique entièrement intégrée auprès d'un fournisseur unique et bien établi, plutôt que d'essayer d'assembler plusieurs solutions. Avec seulement 105 employés répartis entre le département informatique et la gestion de projet, Société Générale Algérie n'avait pas l'envergure nécessaire pour construire et maintenir l'intégration requise. Une autre exigence clé était de trouver un fournisseur de solutions ayant une présence locale en Algérie pour réduire à la fois le délai de mise sur le marché et le coût de livraison.

« Nous avons consulté Gartner, et nous nous sommes rapidement rendu compte que seul Tungsten répondait à nos exigences », se souvient M. Medani. « Tungsten offrait une plateforme complète de bout en bout qui permettrait d'ajouter facilement de nouvelles technologies au fil du temps, et CaptureDoc était un partenaire local expérimenté et compétent. Sur le papier, tout semblait bien, mais nous devions être sûrs que la solution fonctionnerait pour nous. »

Tungsten et CaptureDoc ont mené un exercice de validation de concept de trois mois impliquant la numérisation de documents, la reconnaissance de caractères, les signatures électroniques et la RPA. « Les partenaires ont vraiment relevé le défi, et les résultats ont été époustouflants », déclare M. Medani. « Nous avons ensuite travaillé en étroite collaboration avec CaptureDoc pour

déployer la solution complète d'intégration des clients en production, ce qui s'est bien déroulé grâce à leur grande compétence et leur professionnalisme. »

La plateforme d'automatisation de Société Générale Algérie est construite sur Tungsten TotalAgility, qui fournit une intelligence documentaire avancée et des capacités de traitement de bout en bout. Pour le flux de travail d'intégration, les documents du client sont scannés en agence et traités par TotalAgility en utilisant la reconnaissance de documents et la reconnaissance optique de caractères pour les jeux de caractères latins et arabes. TotalAgility lance ensuite les processus de validation appropriés en appelant les API existantes ou en lançant des robots préconstruits dans Tungsten RPA. Aux étapes appropriées de l'intégration, les

« En tant qu'outil technologique, la solution Tungsten nous a donné une nette avance sur nos concurrents en Algérie. »

Tewfik Medani,
DSI, Société Générale Algérie

AVANTAGES

- L'acheminement intelligent des documents électroniques fait passer l'intégration de 30 jours à 15 minutes
- La reconnaissance de documents et les signatures électroniques assistées par l'IA et la cognition facilitent le parcours du client
- >1 600 jours-personnes économisés chaque année grâce à l'automatisation des tests logiciels
- Transformation des flux de travail et automatisation des processus robotiques pour automatiser les contrôles réglementaires

signatures des clients et des employés sont traitées électroniquement par Tungsten SignDoc. Aujourd'hui, un client peut entrer dans une agence et en ressortir 15 minutes plus tard avec un nouveau compte bancaire.

« L'intégration des clients n'est que le premier cas d'utilisation de la solution », explique M. Medani. « Nous avons également introduit la RPA pour transformer les tests de non-régression pour notre système bancaire central, et nous travaillons sur un certain nombre d'autres cas d'utilisation. En tant qu'outil technologique, la solution Tungsten nous a donné une nette avance sur nos concurrents en Algérie.

Nous sommes également désormais le modèle de transformation numérique pour les autres opérations de la Société Générale à travers notre unité opérationnelle AFMO [Afrique, Méditerranée, Outre-mer]. »

Société Générale Algérie a également déployé Tungsten Insight pour mesurer les KPI et fournir des analyses de performance pour son environnement d'automatisation alimenté par l'IA.

Résultats

Le processus initial d'intégration des clients de Société Générale Algérie comportait de nombreuses étapes manuelles - chacune représentant un goulot d'étranglement potentiel et une possibilité d'erreur humaine - et rendait difficile le suivi des progrès. Alors qu'il fallait au moins 30 jours auparavant, le processus assisté par l'IA ne prend plus que 15 minutes.

« L'une des raisons pour lesquelles le processus était si long auparavant était que nous devions respecter un grand nombre de règles et de réglementations internes et externes », explique M. Medani. « Nous suivons toujours ces règles et réglementations à la lettre, et il est maintenant aussi beaucoup plus facile de démontrer notre conformité. Le régulateur local a tellement confiance dans la solution que nous avons été autorisés à exécuter l'une des étapes de validation de manière asynchrone après que le client a quitté l'agence, ce qui nous a permis d'atteindre le délai de 15 minutes. »

L'accélération de l'intégration des clients a eu un impact positif tant sur les clients que sur les employés. Lors de cette première étape de leur parcours avec la banque, les clients vivent une expérience extrêmement positive, tandis que les employés économisent énormément de temps et d'efforts. « La différence est énorme : les clients n'ont pas besoin de retourner plusieurs fois en agence pendant plusieurs semaines pour ouvrir leur compte, » explique M. Medani.

« De même, le personnel peut se concentrer sur la création de valeur ajoutée plutôt que sur la paperasse. Tout le travail de numérisation, d'envoi, d'impression et de signature a disparu. Tout est automatiquement intégré dans le dossier du client, de sorte que l'ouverture d'un compte client est en fait une expérience positive pour nos employés également. Cela a vraiment amélioré leur vie professionnelle. »

Le deuxième cas d'utilisation est l'automatisation des tests de logiciels. Le système bancaire central de Société Générale Algérie est mis à jour et corrigé tous les trimestres. Avant de procéder à la mise à jour du système de production, il est naturellement essentiel de s'assurer qu'il n'y aura pas de problème. C'est

pourquoi la banque effectue 3 800 tests de non-régression chaque trimestre.

Auparavant, il fallait un mois et demi de travail à une équipe de 14 testeurs manuels. Grâce à la RPA, Société Générale Algérie a créé Testing Factory, un système d'automatisation des tests de non-régression.

Aujourd'hui, les 3 800 tests sont exécutés automatiquement pendant la nuit et l'ensemble du processus est achevé en 10 jours, sous la supervision d'une équipe de trois personnes. Cela représente une économie de plus de 1 600 jours-personnes par an.

« La RPA nous a permis de réduire considérablement la fenêtre de patching », commente M. Medani.

« L'automatisation de ce travail hautement répétitif réduit également le risque d'erreur humaine et augmente considérablement la satisfaction professionnelle de nos employés. Et la RPA a été ici un véritable catalyseur technologique : nous n'avons aucun projet concret pour ce type de système avant d'introduire la solution. »

Après avoir utilisé ces technologies d'IA/cognitives pour optimiser le processus d'intégration de ses clients particuliers, Société Générale Algérie travaille à des améliorations similaires pour les clients commerciaux et les entreprises.

La disponibilité des technologies d'automatisation a changé l'état d'esprit des employés de la banque, qui ont désormais les moyens d'imaginer de nouvelles façons d'accélérer les processus, de supprimer les inefficacités et de mieux servir les clients.

« En partie grâce à nos solutions Tungsten, la numérisation est devenue une partie normale du processus de travail à Société Générale Algérie, » déclare M. Medani. « Une fois que vous avez montré que la nouvelle technologie fonctionne, les gens commencent à avoir de grandes idées sur la façon de l'utiliser. Forts de ce nouvel état d'esprit, nous sommes impatients d'obtenir des résultats encore meilleurs à l'avenir. »

« Une fois que vous avez montré que la nouvelle technologie fonctionne, les gens commencent à avoir de grandes idées sur la façon de l'utiliser. »

Tewfik Medani,
DSI, Société Générale Algérie

À propos de Tungsten Automation

Tungsten Automation (anciennement Kofax) est le leader mondial en matière de solutions d'automatisation intelligente avec un héritage de confiance de près de 40 ans et une équipe de plus de 2 000 employés dans 40 pays qui sont au service de plus de 25 000 clients dans le monde. Notre engagement en faveur de l'innovation et de la réussite de nos clients nous a permis d'être reconnu par l'industrie, et nous a notamment valu d'être nommés leaders dans les domaines de l'automatisation intelligente (IA), du traitement intelligent des documents (IDP) et de l'orchestration des processus par les meilleurs experts en analyses. Nous gagnons la confiance de nos clients en leur permettant d'obtenir une efficacité sans précédent et de réduire leurs dépenses grâce à des solutions d'automatisation des flux de travail optimisées par l'IA qui propulsent leur activité vers l'avenir.

Pour en savoir plus, visitez www.TungstenAutomation.fr.

www.TungstenAutomation.fr

