



Externalisation de la gestion du poste client

Etude de cas SNDa



« Ce que j'aime chez SNDa c'est la réactivité, le sérieux, l'enthousiasme, et surtout le coût ! »

X.C. Directeur des opérations

Groupe de services Financier

Un acteur important dans le secteur financier du poste client et doté d'un portefeuille de clients de renommée internationale a choisi SNDa pour externaliser sa fonction de recherche d'informations financières, de réconciliation de données dans le cadre d'une refocalisation de ses équipes sur le cœur de métier.

Contexte

Ce groupe de 150 employés, est un acteur du secteur financier, offreur de services et de solutions informatiques autour de la gestion du poste client. Ses 350 clients vont de la PME au Grand compte, pour un chiffre d'affaire totalisant 15 millions d'euros.

Ce groupe traite les dossiers financiers pour les clients finaux des comptes dans toutes les étapes de la gestion du poste client.

Challenge

Dans la gestion du poste client, une grande partie du travail peut être automatisée, croisement des données entre différentes bases de données recherche d'éléments d'adresses, numéros de téléphones, adresses emails. C'est plus simple dans les relations B2B, que B2C.

A contrario, les difficultés viennent du travail à faire manuellement. Il est fastidieux, répétitif et doit être fait avec soin pour éviter que les dossiers ne contiennent des données fausses ou incohérentes.

A l'origine, faites en interne, le groupe a constaté que ces tâches ne peuvent être confiées que de manière spartiate à ses équipes internes qui doivent absolument se focaliser sur le cœur de métier.

De plus, le coût de main d'œuvre de ces tâches est très élevé pour ce groupe basé en France.

snda.
We bring you flexibility

« Dans le métier de la finance, on peut avoir des pointes d'activité, il n'est pas rare de se retrouver d'un seul coup avec 2000 dossiers à traiter ou d'avoir l'arrivée un nouveau client qui a besoin de faire traiter ses dossiers rapidement. Avec SNDa on peut y faire face maintenant.

Je connais les managers de SNDa, depuis longtemps, je sais qu'ils sont flexibles et qu'ils peuvent déployer des équipes rapidement pour une mission urgente.»

X.C. Directeur des opérations

Solution

Après étude et analyse des tâches à externaliser, SNDa a mis en place une solution opérationnelle, flexible, sécurisée et attractive.

Une équipe dédiée de 5 personnes a été mise en place à Erevan, Arménie pour gérer la charge de travail du groupe financier français.

Un accès direct à l'intranet et aux applications de back office a été mise en place par une solution de client léger sur un connexion sécurisée.

La facturation se fait au nombre de ressources utilisées sur les tâches de fond et les actions ponctuelles, donc en fonction de ce qui est réellement consommé.

Résultats

Les résultats sont multiples :

- Après une montée en puissance, ce sont maintenant 4000 dossiers qui sont traités par mois par l'équipe de SNDa.
- Les dossiers produits par SNDa, synthétisés avec réconciliation des données n'ont donné lieu à aucune correction de la part du département Assurance Qualité du groupe français.
- Le coût global de traitement de données a baissé drastiquement par rapport à un traitement en interne.
- Les équipes interne du groupe sont libérées pour des actions plus importantes, en contact direct avec les clients finaux.

snda.
We bring you flexibility

48/1 Mesrop Mashtots avenue
Yerevan, Armenia
Phone +33 (0) 1 83 63 53 51