



AFRICA VENTURE GROUP

AVG BANKING SOLUTIONS

Company Profile

Présentation institutionnelle de la Business Unit AVG Banking Solutions

Une offre bancaire pensée pour réduire la friction, fluidifier l'agence, digitaliser les parcours et créer une meilleure expérience client dans les banques d'Afrique Centrale et de l'Ouest

Notre approche combine conseil métier, technologies de parcours client, gestion intelligente des files d'attente, SMS/WhatsApp, GED, automatisation documentaire, cybersécurité et accompagnement local de bout en bout.

Document
Profil société

Version
2026

Statut
Support de présentation

Préparé par Africa Venture Group - Your Business Success Partner

1. POSITIONNEMENT

Une offre dédiée à la modernisation progressive des services bancaires en Afrique Centrale et de l'Ouest

AVG Banking Solutions est la business unit d'Africa Venture Group dédiée aux banques, établissements financiers, microfinances structurées et institutions assimilées. Elle a été conçue pour aider les acteurs bancaires à améliorer l'expérience client, optimiser les opérations en agence, réduire la dépendance au papier, intégrer des parcours digitaux et bâtir progressivement la banque phytitale de demain.

Notre conviction est simple : la transformation bancaire la plus efficace en Afrique Centrale et de l'Ouest ne sera pas une copie brute des modèles occidentaux. Elle sera locale, hybride, progressive, mesurable et alignée sur les réalités clients, réglementaires et opérationnelles du marché.

01 Mission Accompagner les banques dans la réduction de la friction client et l'amélioration concrète des parcours de service, de l'agence au digital.	02 Vision Faire de l'Afrique centrale et de l'Ouest un terrain d'innovation bancaire phytitale, robuste et exportable.
03 Promesse Des solutions pragmatiques, intégrées et déployables par paliers, avec un partenaire local et international capable de piloter l'exécution.	04 Différence AVG Un mix rare entre conseil métier, technologie, conduite du changement, communication client, GED, cybersécurité et ancrage terrain.

2. POURQUOI MAINTENANT ?

Les banques doivent s'arrimer aux nouvelles attentes de service sans perdre leur exigence de confiance.

Pression de marché	Conséquence pour les banques	Réponse AVG Banking Solutions
Clients plus digitaux et moins patients	Attentes fortes sur la rapidité, la visibilité et l'autonomie	Parcours phytitaux, rendez-vous, ticketing intelligent, notifications SMS/WhatsApp
Agences saturées aux heures de pointe	Temps d'attente élevé, tension client, surcharge des équipes	Gestion intelligente des files, routage, tableaux de bord opérationnels
Dossiers encore trop papier	Lenteur, erreurs, dispersion documentaire, difficultés de traçabilité	GED, workflow documentaire, numérisation, pré-saisie et contrôle qualité
Besoin de différenciation bancaire	Risque de banalisation des services et perte de préférence client	Expérience agence modernisée et offre de service orientée valeur
Risque opérationnel et cyber	Exposition accrue avec la digitalisation progressive	Sécurité, gouvernance des accès, accompagnement IT et cybersécurité

3. PORTEFEUILLE DE SERVICES

Une offre complète, modulaire et évolutive pour les banques.

CX Gestion intelligente des files d'attente Ticketing physique et digital, priorisation, routage par service, mesure du temps d'attente et optimisation de l'agence.	JOURNEY Rendez-vous et parcours client Prise de rendez-vous, préqualification, orientation client, réduction des visites inutiles et meilleure planification des ressources.
COMMS SMS, WhatsApp et notifications Alertes transactionnelles, rappels de rendez-vous, statut dossier, campagnes ciblées, messages enrichis et communication client automatisée.	GED GED et automatisation documentaire Dématérialisation des dossiers, workflows, indexation, gestion des preuves, archivage et traçabilité documentaire.
ONBOARD Digital onboarding et initiation à distance Pré-saisie des demandes, collecte documentaire, suivi d'avancement, parcours hybrides agence-web-mobile.	SEC Cybersécurité et confiance numérique Audit, sensibilisation, gouvernance des accès, sécurisation des parcours et accompagnement des équipes IT/métiers.
ADVISORY Conseil, cadrage et conduite du changement Diagnostic, design de parcours, business case, accompagnement du pilote, formation et adoption par les équipes.	DELIVERY Intégration et support local Coordination des partenaires technologiques, déploiement terrain, formation, assistance et suivi de performance.

4. ARCHITECTURE D'OFFRE PAR PALIERS

Une trajectoire progressive qui permet de créer des résultats rapides tout en préparant le futur.

Palier	Objectif	Services associés	Résultat attendu
Palier 1 - Agence intelligente	Réduire immédiatement la friction en agence	Files d'attente, rendez-vous, ticketing, impression, affichage, SMS de rappel	Temps d'attente réduit, meilleure satisfaction client, pilotage des flux
Palier 2 - Parcours et documents	Digitaliser les étapes les plus consommatrices de papier et de temps	GED, workflow, numérisation, suivi dossier, notifications, pré-saisie	Dossiers mieux suivis, réduction des erreurs, productivité accrue
Palier 3 - Banque phygitale évolutive	Préparer les services à distance et l'expérience omnicanale	Onboarding, API, intégrations, relation client digitale, cybersécurité, analytics	Capacité à servir plus de clients avec moins de friction physique

5. APPROCHE DE MISE EN ŒUVRE

AVG privilégie les pilotes contrôlés, les résultats mesurables et la montée en charge progressive.

Phase	Durée indicative	Activités clés	Livrables
Cadrage	1 à 2 semaines	Diagnostic agence, cartographie des irritants, priorisation des cas d'usage, définition des KPI	Note de cadrage, périmètre pilote, plan projet
Design	2 à 3 semaines	Parcours cible, architecture fonctionnelle, scénarios SMS/WhatsApp, modèle de reporting	Blueprint fonctionnel, backlog pilote, plan de formation
Pilote	6 à 8 semaines	Paramétrage, installation, tests, formation, lancement agence ou site pilote	Solution pilote, tableau de bord, support local
Évaluation	2 semaines	Analyse KPI, retours clients, ajustements opérationnels et technologiques	Rapport pilote, business case de déploiement
Déploiement	3 à 12 mois	Extension multi-agences, conduite du changement, support et amélioration continue	Déploiement progressif, reporting de performance

6. VALEUR AJOUTÉE POUR LES BANQUES

Des bénéfices visibles pour la direction générale, les opérations, l'IT, les agences et les clients.

DG Pour la Direction Générale Meilleure qualité de service, différenciation, pilotage par la donnée, image d'innovation et transformation maîtrisée.	OPS Pour les Opérations Réduction des congestions, meilleure allocation des ressources, KPI de flux et traitement plus discipliné des demandes.
RÉSEAU Pour le Réseau d'agences Accueil plus fluide, routage plus clair, meilleure gestion des pics, réduction de la tension au guichet.	IT Pour la DSI Architecture progressive, intégrations API, sécurité, support local, gouvernance et maîtrise du déploiement.
RISK Pour la Conformité Traçabilité documentaire, contrôle des accès, réduction des pertes de pièces, meilleure capacité d'audit.	CLIENT Pour le Client Moins d'attente, plus de visibilité, interactions plus simples, notifications utiles et parcours plus respectueux de son temps.

7. INDICATEURS DE PERFORMANCE RECOMMANDÉS

La transformation doit être mesurée avec des KPI simples et exploitables.

Famille KPI	Indicateurs	Utilité de pilotage
Expérience client	Temps d'attente moyen, temps de service, taux d'abandon, satisfaction post-service	Mesurer la qualité réelle du parcours en agence
Performance agence	Volume par service, pics horaires, productivité par poste, temps de résolution	Réorganiser les ressources et réduire les goulots
Dossier bancaire	Délai de complétude, pièces manquantes, cycle de validation, statut de traitement	Accélérer les demandes et fiabiliser le suivi
Communication client	Taux de délivrance SMS, réponses WhatsApp, confirmations de rendez-vous	Améliorer la relation proactive avec le client
Adoption interne	Utilisateurs formés, taux d'usage, incidents, feedback collaborateurs	Sécuriser le changement et l'appropriation

Construisons la banque de demain, dès aujourd'hui.

AVG Banking Solutions accompagne les banques dans une transformation progressive, mesurable et adaptée aux réalités du terrain.



Email	wecare@africaventuregroup.com Opsteam@africaventuregroup.com
WhatsApp	+1 832 997 6205
Telephone	+237 6 999 1 999 0
Site web	www.africaventuregroup.com
Siège opérationnel	Douala, Cameroun Afrique centrale Abidjan, Cote d'Ivoire Afrique de l'Ouest Lome, Togo Afrique de l'Ouest

Africa Venture Group - Your Business Success Partner

Africa Venture Group | AVG Banking Solutions | www.africaventuregroup.com | wecare@africaventuregroup.com