



AFRICA VENTURE GROUP

AVG BANKING SOLUTIONS

Note de cas d'usage

Cas d'usage prioritaires pour moderniser les banques en Afrique centrale et de l'Ouest.

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
Note cas d'usage

Version
2026

Statut
Confidentiel

Préparé par Africa Venture Group - Your Business Success Partner

1. OBJECTIF DE LA NOTE

Donner aux banques une vision claire des premiers cas d'usage à forte valeur.

Cette note présente une sélection de cas d'usage concrets que les banques peuvent déployer progressivement pour améliorer l'expérience client, fluidifier l'agence, réduire la dépendance au papier et préparer une relation bancaire plus digitale. Elle est volontairement orientée terrain : chaque cas d'usage répond à une friction observable dans les agences et processus bancaires de la sous-région.

APPROCHE Principe directeur

Commencer par des cas d'usage visibles, mesurables et acceptables par les équipes, puis élargir progressivement vers des parcours plus digitaux et intégrés.

2. SYNTHÈSE DES CAS D'USAGE PRIORITAIRES

Une matrice pour choisir les meilleurs pilotes selon les priorités de la banque.

Cas d'usage	Problème traité	Valeur banque	Valeur client
File d'attente intelligente	Attente longue, flux non mesurés, frustration client	Pilotage des flux, meilleure productivité agence	Attente plus prévisible, service plus rapide
Prise de rendez-vous bancaire	Arrivées non planifiées, surcharge aux heures de pointe	Planification des ressources, réduction des pics	Meilleur confort et moins de déplacements inutiles
Préqualification avant agence	Clients mal orientés, dossiers incomplets	Moins de temps perdu au guichet	Orientation vers le bon service dès le départ
Notifications SMS/WhatsApp	Manque de visibilité sur les rendez-vous et statuts	Relation proactive, réduction des appels entrants	Information claire et rapide
Dossier crédit phigital	Trop de papier, multiples retours, suivi opaque	Cycle plus court, meilleure traçabilité	Dossier plus simple et plus transparent
GED bancaire légère	Documents dispersés, recherche lente, risque de perte	Contrôle, audit, productivité, conformité	Traitement plus rapide et moins de répétition
Tableaux de bord agence	Décisions basées sur l'intuition	Management par les données	Amélioration continue du service

3. CAS D'USAGE DÉTAILLÉS

Chaque cas d'usage peut être lancé comme pilote autonome ou combiné à un parcours plus large.

Cas 1 - Gestion intelligente des files d'attente

Installer une solution de ticketing et de routage permettant au client de choisir son opération, recevoir un ticket, être dirigé vers le bon service et permettre à l'agence de mesurer les flux en temps réel.

Valeur attendue

- Réduction du temps d'attente perçu et réel
- Meilleure distribution des clients par service
- Données de pilotage sur les pics et goulots
- Expérience plus professionnelle en agence

KPI de suivi

- Temps d'attente moyen
- Taux d'abandon
- Volume par service
- Satisfaction post-service

Cas 2 - Rendez-vous et priorisation des opérations initiées en ligne

Permettre au client de réserver un créneau ou d'initier certaines demandes avant de venir en agence, avec une priorité de traitement lorsque les informations sont complètes.

Valeur attendue

- Réduction des déplacements inutiles
- Préparation des équipes avant l'arrivée du client
- Diminution de la pression aux heures de pointe
- Meilleure image d'innovation

KPI de suivi

- Taux de rendez-vous honorés
- Délai de prise en charge
- Nombre de visites évitées
- Taux de dossiers préparés

Cas 3 - Communication client SMS et WhatsApp

Automatiser les messages utiles : confirmations, rappels, statut de dossier, documents manquants, orientation vers les bons canaux et suivi post-service.

Valeur attendue

- Moins d'appels entrants répétitifs
- Communication plus fiable
- Traçabilité des messages envoyés
- Base client mieux activée

KPI de suivi

- Taux de délivrance
- Taux de lecture / retour
- Réduction des appels
- Satisfaction client

Cas 4 - Dossier crédit phygital

Permettre au client de démarrer son dossier à distance, recevoir une liste claire des pièces, transmettre certains documents, suivre l'avancement et finaliser en agence les étapes sensibles.

Valeur attendue

- Réduction du cycle de traitement
- Moins de pièces manquantes
- Meilleure coordination entre métiers
- Expérience différenciante pour PME et particuliers

KPI de suivi

- Durée moyenne de traitement
- Taux de dossiers complets
- Nombre de retours client
- Taux de conversion crédit

Cas 5 - GED et workflow documentaire bancaire

Structurer la capture, l'indexation, la validation, le stockage et la recherche des documents bancaires, avec droits d'accès, traçabilité et tableaux de suivi.

<p>Valeur attendue</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gain de temps de recherche • Réduction du risque documentaire • Base de conformité et d'audit • Support aux processus crédit, KYC et réclamations 	<p>KPI de suivi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Temps de recherche • Nombre d'incidents documentaires • Taux de dossiers digitalisés • Taux de conformité documentaire
--	--

Cas 6 - Tableau de bord de pilotage agence

Mettre à disposition des responsables agence et direction réseau des indicateurs simples sur les flux clients, les temps de service, les opérations fréquentes et les zones de congestion.

<p>Valeur attendue</p> <ul style="list-style-type: none"> • Management plus factuel • Capacité d'ajuster les ressources • Identification des agences à accompagner • Amélioration continue 	<p>KPI de suivi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taux d'utilisation du dashboard • Décisions prises • Évolution des temps d'attente • Performance par agence
---	---

4. PROPOSITION DE PILOTE BANCAIRE

Un pilote court permet de démontrer la valeur avant déploiement multi-agences.

Lot pilote	Périmètre recommandé	Résultats attendus
Agence pilote	1 à 3 agences avec volumes clients significatifs	Mesure des flux, réduction de la friction, apprentissage terrain
Parcours prioritaire	Accueil, opérations courantes, rendez-vous, crédit ou service entreprises	Cas d'usage démontrable et facilement communicable en interne
Communication	SMS/WhatsApp de rappel et statut	Réduction des incompréhensions et meilleure proactivité
Reporting	Dashboard de temps d'attente, volumes, pics et satisfaction	Décisions basées sur données réelles
Conduite du changement	Formation agents, support, retours terrain	Adoption progressive et sécurisée

5. ROADMAP INDICATIVE

Une progression en 90 jours puis extension contrôlée.

Période	Priorité	Actions
Jours 1-15	Cadrage	Atelier métier, choix agence pilote, définition KPI, cartographie des flux
Jours 16-30	Design	Paramétrage parcours, scripts SMS/WhatsApp, plan de formation, préparation équipements
Jours 31-60	Déploiement pilote	Installation, formation, tests, lancement contrôlé, support terrain
Jours 61-90	Mesure et décision	Analyse des KPI, retours clients/collaborateurs, business case de déploiement
Après 90 jours	Extension	Déploiement multi-agences, intégration progressive avec GED, CRM, core ou canaux digitaux

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.



AFRICA VENTURE GROUP

Email	wecare@fricaventuregroup.com Opsteam@fricaventuregroup.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