

# onesto

## CUSTOMER CASE ONESTO

**inetum.**  
Positive digital flow

### LA SOCIÉTÉ DE CRÉDIT ONESTO PRÉPARE L'AVENIR AVEC UNE PLATEFORME DE SERVICES NUMÉRIQUE

Pouvoir réagir rapidement à un monde qui change exige une stratégie numérique forte. Onesto a opté pour une plateforme numérique. Ils ont ainsi optimisé leurs services quotidiens, tant pour leurs clients qu'en interne, et ont obtenu toutes les fonctionnalités qui pourraient être utiles dans un avenir digital proche.

#### UN CRÉDIT HABITATION QUI OFFRE DES OPPORTUNITÉS

Depuis 125 ans, vous pouvez vous adresser à Onesto pour des prêts garantis avantageux. En tant que prêteurs hypothécaires agréés, ils permettent à chacun d'acquérir ou de conserver sa propre habitation. Ils s'adressent exclusivement aux particuliers qui souhaitent financer leur première habitation et sa rénovation éventuelle, et les accompagnent tout au long de leur projet. «Un tel accompagnement requiert un service étendu et un contact étroit avec nos clients et d'autres parties prenantes, comme des évaluateurs. Pour amener cette communication et cet échange d'informations, tant avec le client qu'au sein de notre entreprise, à un niveau supérieur et à l'épreuve du temps, nous avons élaboré une feuille de route numérique», explique David Govaert, membre de la direction d'Onesto.



"Nos systèmes ne répondaient donc plus aux conditions actuelles et ne nous permettaient en outre plus de poursuivre notre croissance. Nous avons le sentiment d'être à l'arrêt alors que de nombreux acteurs sont actifs sur notre marché et accordent une grande importance à l'innovation."

**DAVID GOVAERT,**  
MEMBRE DE LA DIRECTION D'ONESTO

#### LE LIEN ENTRE AUJOURD'HUI ET DEMAIN ÉTAIT ROMPU

«Nous avons travaillé avec une batterie complète d'applications autonomes pour gérer notre prestation de services. Nous disposions par exemple d'un système "CRM" plutôt primitif, élaboré en interne. Malheureusement, les processus s'arrêtaient souvent brutalement, ce qui compliquait fortement le suivi après la signature d'un dossier. Nos systèmes ne répondaient donc plus aux conditions actuelles et ne nous permettaient en outre plus de poursuivre notre croissance. Nous avons le sentiment d'être à l'arrêt alors que de nombreux acteurs sont actifs sur notre marché et accordent une grande importance à l'innovation», explique David. En 2015, Onesto s'est posé plusieurs questions cruciales: Où en sommes-nous aujourd'hui? Que voulons-nous atteindre? De quoi avons-nous besoin? Que se passe-t-il sur le marché et dans d'autres secteurs? Comment les autres acteurs abordent-ils leur transformation digitale? Les réponses ont donné lieu à une longue liste de souhaits et de besoins, résumée dans la feuille de route numérique.

#### L'IMPORTANCE DE LA PÉRIODE DE DÉSERT

«La feuille de route a contribué à la création d'une plateforme numérique. Mais à quoi une telle plateforme doit-elle répondre? Cette liste d'exigences a été élaborée très consciemment avec nos membres du personnel, qui seront en effet les utilisateurs quotidiens de la plateforme. Bien entendu, nous avons également pris en compte la perspective du client: nous avons défini un customer journey pour chaque groupe-cible

typique. Finalement, la table était remplie de pièces de puzzle. Pour résoudre ce puzzle, nous avons cherché un partenaire par le biais d'un appel d'offres», explique David.

Realdolmen a proposé, en collaboration avec son partenaire Internet Architects, la plateforme Liferay DXP comme solution. «Nous avons immédiatement été convaincus de leurs connaissances et de leur expertise. Nous avons également constaté de nombreux avantages dans le tandem, où Realdolmen se concentrerait sur l'aspect technique et Internet Architects sur le volet UX. Nous avons organisé un kick-off où toutes les parties, y compris toute notre équipe, étaient présentes. Nous trouvons leur participation très importante étant donné que la contribution et l'acceptation vont de pair. Le but était de travailler en sprints courts selon la méthode agile. Nous avons rapidement découvert que le rythme des sprints était trop élevé. Pour nous, ce projet gigantesque reposait sur les épaules d'un nombre limité de personnes. Nous avons été contraints de freiner et nous avons d'abord entamé une phase d'apprentissage, que nous avons ensuite appelée phase de désert. Si nous voulions construire plus efficacement, les partenaires devaient apprendre à mieux se connaître et à harmoniser leur rythme. Toutes les parties ont entamé un entretien constructif, la foi en ce projet a toujours été maintenue», explique David.

Le bouton pause a été enfoncé. Onesto a travaillé à l'élaboration plus concrète de ses attentes et exigences afin que tout soit prêt pour les développeurs. Realdolmen a réduit légèrement son équipe, afin de mieux correspondre au contexte du client. Le secteur du crédit et toutes ses règles ont également été davantage explorés afin de mieux connaître la complexité inhérente et de pouvoir ainsi développer une solution sur mesure pour Onesto.

## LA FORCE D'UNE PLATEFORME

Ensuite, le projet a véritablement démarré. Des paquets de fonctionnalités gérables ont été systématiquement développés sur la base de user stories. Une vue d'ensemble régulière du comité de pilotage a aidé à maintenir la cohérence de cet ensemble complexe de composants. «Le CBS – système de gestion central – constitue le cœur de l'application. Onesto l'a mis en service début 2020. Le CBS dirige l'ensemble du processus d'évaluation du crédit. Un an plus tôt, notre «vitrine», soit notre site Internet sur lequel les prospects peuvent directement travailler, voyait le jour. Combien puis-je emprunter au maximum? Combien dois-je payer par mois? La réponse à ces questions pertinentes ne nécessite que quelques clics. Le système d'offre établit le lien entre le volet interne et le volet externe. Nos collègues transforment les premiers calculs d'une

simulation en une offre concrète et personnalisée.

MyOnesto est la clé de voûte provisoire. Dans l'espace client personnel, nous regroupons la communication, nous échangeons des documents et le client peut suivre de près le traitement du projet d'habitation. Bien que nous choissions résolument l'orientation self-service avec la plateforme numérique, nous maintenons une approche personnelle. Les clients explorent d'abord eux-mêmes ce qui est possible, puis nous nous mettons au travail ensemble à l'aide de tous les outils digitaux dont nous disposons actuellement», explique David.

«Bien entendu, la plateforme offre également de nombreux avantages à nos propres collègues. La collaboration est le mot-clé. Le suivi de dossier isolé a fait place à une approche dans le cadre de laquelle des collègues traitent ensemble des projets. Nous pouvons également échanger rapidement et efficacement des données avec des parties externes, comme des évaluateurs. Il y a beaucoup plus d'intégration. Alors qu'auparavant, nous devions nous connecter dans quatre silos différents pour rechercher les données des clients, une seule action nous permet de tout extraire. Nos clients l'ont immédiatement remarqué, nous pouvons à présent les aider beaucoup plus facilement. Nous avons également fait un énorme bond en avant en matière de sécurité et de RGPD. La migration vers le cloud nous a libérés d'un seul coup de tout le stress lié à la sécurité que représentent nos propres serveurs», poursuit David.

## CONTINUER À CONSTRUIRE SUR LE MODÈLE

«La principale étape a été franchie, la plateforme numérique est là. Une base flexible et évolutive sur laquelle nous pouvons facilement insérer des outils. J'aime comparer cela à une boîte de blocs de construction, que nous pouvons maintenant utiliser. Notre liste d'optimisations et de souhaits ne cesse de croître chaque jour, inspirée par l'utilisation intensive de la plateforme. De plus, toutes nos applications isolées n'ont pas encore été traduites dans la nouvelle plateforme. Une illustration de l'importance de ce projet pour notre organisation? Nous avons récemment engagé quelqu'un qui va rechercher spécifiquement quels développements futurs apportent le plus de valeur ajoutée au client et/ou à Onesto. Bien entendu, Realdolmen continue à réfléchir de manière constructive. Ils sont parfaitement impliqués dans notre projet et sont tournés vers l'avenir, à nos côtés», explique David.

## ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ?

À propos d'Onesto: [www.onesto.vlaanderen](http://www.onesto.vlaanderen)

À propos de Inetum-Realdolmen: [www.realdolmen.com](http://www.realdolmen.com)

À propos d'Internet Architects: [www.internetarchitects.be](http://www.internetarchitects.be)