

BNP Paribas utilise Adobe Connect Pro pour enrichir son offre de service à ses clients

Comment innover pour enrichir la relation qui lie une banque à son client ? BNP Paribas s'est appuyé sur la visioconférence et le partage d'écrans pour compléter son approche commerciale et clientèle avec deux nouveaux services en test. L'objectif de ce pilote ? Mieux accompagner le client dans l'aboutissement de ses démarches bancaires sur Internet et lui proposer un mode de rencontre alternatif renforçant ses liens personnalisés avec son conseiller. Un projet pilote mené avec Adobe® Connect™ Pro.

« Notre projet consistait initialement à tester l'enrichissement de notre offre de service sur la Net Agence de la possibilité pour nos conseillers d'entrer en relation avec les clients en visioconférence », explique Laure de Tilly, responsable du développement opérationnel Internet pour la banque de détail de BNP Paribas. En été 2009, BNP Paribas crée sa 2201ème agence bancaire dans l'hexagone. Une agence en tout point semblable aux autres, à une différence près : elle n'existe que sur Internet et ne dispose donc pas de bureaux pour accueillir la clientèle. « La Net Agence s'intègre pleinement dans le développement commercial de BNP Paribas. Nous proposons à nos clients de la Net Agence l'intégralité de l'offre bancaire disponible chez BNP Paribas, des conseillers dédiés et des horaires élargis pour être en adéquation avec leurs attentes », précise Laure de Tilly. Une approche innovante de la relation client dans le domaine bancaire qui pousse BNP Paribas à s'interroger sur l'apport potentiel de la visioconférence dans le cadre d'une relation totalement dématérialisée avec le client. BNP Paribas évalue brièvement d'un point de vue fonctionnel les différentes solutions disponibles tout en définissant son cahier des charges pour ce pilote. « Nous voulions une solution qui soit facile à implémenter et à utiliser, pour respecter cette logique de test. L'objectif étant avant tout d'évaluer et de vérifier l'appétence de nos clients et de nos conseillers dans l'instauration de rendez-vous en visioconférence », explique Laure de Tilly.

Et pour s'assurer du bon accueil réservé par sa clientèle à ce nouveau service, la banque a souhaité que cette solution ne soit pas intrusive. « Du côté du client, l'accès devait être extrêmement simple, ne pas nécessiter d'installation informatique et préserver son intimité. Nous ne voulions pas que le client se sente agressé par ce type de communication et nous avons posé pour limite une visioconférence à sens unique : le client peut voir le conseiller, mais le conseiller ne peut pas voir le client », précise Laure de Tilly.

Déployer une solution non intrusive pour le client

Fort de ce cahier des charges, la décision de s'appuyer pour ce pilote sur Adobe Connect Pro est prise. « Nous n'avons pas fait d'évaluation poussée, puisque nous étions en tests, mais plutôt des essais d'utilisation. Nous avons choisi Connect Pro pour sa souplesse et sa rapidité de mise en place, clés pour dans cette logique de POC - proof of concept. Un autre facteur a aussi joué : en nous intéressant à Connect Pro, et avec le conseil d'Adobe, nous avons fait évoluer notre projet initial en y intégrant des fonctionnalités que nous n'avions pas immédiatement identifiées », confie-t-elle.

INDUSTRIE

- Banque

ENJEUX

- Évaluer l'apport des nouveaux modes de communication à la relation client,
- Apporter à la Net Agence une offre de visioconférence,
- Enrichir la relation clientèle de Net Epargne d'une offre d'accompagnement de la clientèle.

SOLUTIONS

- Utiliser Adobe Connect Pro pour déployer une offre de visioconférence,
- Exploiter toutes les fonctionnalités de partage d'écran et d'échanges de document pour renforcer le dispositif d'accompagnement de la clientèle

BÉNÉFICES

• Un ROI immédiat

Le taux de transformation pour la Net Epargne est de 100% grâce notamment à l'accompagnement personnalisé du client, rendu possible par l'utilisation de Connect Pro.

• Simplicité de déploiement et d'utilisation

Le déploiement de Connect Pro a été très rapide et souple. Sa prise en main par les conseillers a été immédiate et son utilisation par les clients est simple et efficace, facilitant l'échange dans la relation clientèle.

• Identification de nouvelles opportunités

Innovante, la solution mise en place a permis à BNP Paribas d'identifier de nouvelles opportunités pour enrichir sa relation commerciale et clientèle.

SYSTÈMES UTILISÉS

- Adobe Connect Pro

« Adobe Connect Pro s'est révélé être une solution rapide à déployer, très souple à configurer pour répondre à nos attentes et, point important, très simple à utiliser et à appréhender par nos conseillers et nos clients. C'est là un facteur clé de la réussite du projet ».

Laure de Tilly

Alors que le projet initial consiste à enrichir la relation clientèle en offrant un nouveau mode de communication, BNP Paribas élargit son pilote à une autre entité, Net Epargne, plateau dédié à l'épargne en ligne. « Nous pensions utiliser l'outil simplement pour la visioconférence avec la webcam, mais la fonctionnalité de partage d'écran nous a permis d'aller plus loin », estime Laure de Tilly. Dans le cadre de Net Epargne, un service qui propose l'ensemble des produits d'épargne de la banque et permet au client de réaliser des opérations via l'interface web, la banque met en place une nouvelle offre de service pour accompagner le client dans sa démarche de souscription ou d'opération. « Prendre la main à distance sur un ordinateur est un sujet bien connu des services informatiques mais nous n'avions pas envisagé ce processus dans le cadre de la relation client. Avec Connect Pro, le conseiller peut partager son écran avec le client pour l'accompagner dans sa démarche sur le net. Lorsqu'un client veut par exemple passer un ordre de bourse, le conseiller peut lui faire une démonstration interactive de la démarche à suivre directement visible sur le poste du client », explique-t-elle. Une offre d'accompagnement que la banque a voulu très didactique. Le client reste en liaison téléphonique avec son conseiller tout au long de la démonstration et si le conseiller accompagne bien le client, il se contente de lui faire une démonstration et en aucun cas ne réalise la transaction à la place du client. « Nous sommes dans une démarche explicative, qui n'est pas intrusive une fois encore et surtout qui reste très accessible. Connect Pro nous permet par exemple de gérer la voix, mais nous avons privilégié la solution téléphonique pour éviter tout problème informatique en lien avec le poste client ». Le partage d'écran permet au conseiller de partager des documents avec son client, d'utiliser des fonctions de commentaires comme la possibilité d'entourer un élément de la présentation. Là aussi, la réussite du projet, son adoption par le conseiller et le client, repose sur la facilité de la solution logicielle mise en œuvre : Connect Pro.

Connect Pro se distingue par sa simplicité d'utilisation et sa souplesse

« L'accueil de la solution a été immédiat et très bon », souligne Laure de Tilly. « Nous avons bien organisé des sessions de formation à l'outil pour en expliquer l'intérêt. Les retours ont été unanimes : il n'y a eu aucune difficulté à utiliser la solution rapidement, à passer la barrière technologique pour activer la fonction de partage d'écran par exemple. La montée en puissance de la solution a été très rapide : sur le service Net Epargne, il y a eu dès les premières semaines une moyenne de 10 rendez-vous par semaine en mode visio », confie-t-elle.

Le bilan est positif, la solution mise en place remplit les objectifs qui lui étaient assignés : « Sur la solution Net Epargne par exemple, nous sommes à 100% de rendez-vous orientés business. Quand un client a été accompagné, il souscrit au produit ou va au bout de son opération. Nous lui apportons simplement une autonomie et une confiance supplémentaires », estime Laure de Tilly. Le bilan de la visioconférence avec le soutien de la webcam dans le cas de la Net Agence est aussi positif mais la montée en puissance est plus lente. « La visioconférence est un nouveau mode de communication que les métiers doivent appréhender. C'est un mode de rencontre alternatif et nous sommes à présent dans une phase de réflexion sur l'impact de ce mode de communication sur les processus métiers », confie-t-elle.

Un ROI immédiat

La réalisation du projet a permis d'identifier de nouvelles opportunités pour BNP Paribas, si bien qu'il a été présenté aux Prix de l'innovation au sein de la banque. « Le projet a été piloté par les équipes métiers pour évaluer l'apport de ces nouveaux modes de communication pour notre relation clientèle. Nous sommes aujourd'hui dans une situation d'apprentissage ; pour aller plus loin, la solution doit maintenant être associée à notre Système d'Information. Nous n'avons plus de doute sur l'intérêt d'une telle solution mais c'est désormais notre service informatique qui va prendre le relais », souligne-t-elle.

Laure de Tilly imagine parfaitement l'intérêt d'une interaction de la solution retenue avec le SI. « Aujourd'hui, ce n'est pas un mode de communication facilement accessible pour le client puisqu'il n'est pas clairement proposé sur notre site. Il est mis en place à l'initiative de nos conseillers. Une intégration avec le SI nous permettrait de gérer des files d'attente et de nous connecter au dossier du client pour affiner notre offre de produit », estime-t-elle. L'approche, innovante et concluante, fait désormais école et séduit les diverses divisions opérationnelles de BNP Paribas : le projet de visioconférence pourrait à l'avenir être déployé vers l'ensemble des agences traditionnelles et être adopté par le service en charge du développement de la clientèle internationale.



BNP PARIBAS

Fiche d'identité BNP Paribas

BNP Paribas (www.bnpparibas.com) est l'une des 6 banques les plus solides du monde selon Standard & Poor's* et la première banque de la zone Euro par le montant des dépôts. Avec une présence dans plus de 80 pays et plus de 200 000 collaborateurs, dont 160 000 en Europe, BNP Paribas est un leader européen des services financiers d'envergure mondiale. Il détient des positions clés dans ses trois grands domaines d'activité : Retail Banking, Investment Solutions et Corporate & Investment Banking. En banque de détail, le Groupe a quatre marchés domestiques en Europe : la Belgique, la France, l'Italie et le Luxembourg ; BNP Paribas développe également son modèle intégré dans la zone Europe Méditerranée et a un réseau important aux Etats-Unis. BNP Paribas Personal Finance est numéro un du crédit aux particuliers en Europe. Pour Corporate & Investment Banking et Investment Solutions, BNP Paribas bénéficie également d'un leadership en Europe, ainsi que d'un dispositif solide et en forte croissance en Asie.

*Dans son peer group

Adobe Systems France
112 avenue Kléber
75784 Paris cedex 16
www.adobe.com/fr

Adobe, le logo Adobe, Connect Pro, Acrobat et Reader sont des marques ou des marques déposées d'Adobe Systems Incorporated aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Toutes les autres marques citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

© 2010 – Adobe Systems Incorporated. Tous droits réservés.

NJ-2010/03/b

