



En agence, le conseiller offre désormais au client les atouts de la banque en ligne, le contact en plus.

20%
des devis en ligne transformés en contrat sur Monbanquierenligne

35 000
clients des agences virtuelles de la Caisse d'épargne

25 000
postes déployés au sein des agences



d'appels) par téléphone ou dans l'agence, et ce sans avoir à ressaisir d'information. Le conseiller reçoit un message sur son écran dès qu'un de ses clients remplit un devis ou une simulation. Cette opération est assurée par le système de relation client, basé sur la solution Neolane installée depuis 2010 au sein des caisses. Le dispositif affiche la manière dont le client veut être contacté (prise de rendez-vous par le centre d'appels...). Une fois la proposition commerciale finalisée, le client peut parapher électroniquement les contrats d'épargne ou de crédit (pas encore ceux d'assurances), via un dispositif 3DSecure similaire à celui exploité par les e-commerçants.

Plus traditionnellement, il optera pour le courrier postal, la messagerie sécurisée en webmail ou le rendez-vous en agence. Mais le nouveau poste de travail n'est que la partie émergée du système. L'environnement de souscription baptisé « vente multicanale », testé lui aussi dans les différentes agences Monbanquierenligne, en est la pierre angulaire. Grâce à lui, le dossier, ou le formulaire client est consultable en même temps par le client, le conseiller ou le centre de relation client. L'utilisateur

peut stocker l'ensemble de ses devis ou simulations dans un espace personnel sécurisé, grâce au module technologique « transactionnel Internet ». Au total, l'ensemble du système a nécessité deux ans de développement de la part de la filiale informatique du groupe. Son déploiement, assuré par chaque caisse régionale depuis le début de l'année, a fait l'objet de nombreuses communications en interne. Une formation d'une journée a été dispensée à chaque conseiller.

Tâches simplifiées. Conçu en amont avec une cinquantaine de commerciaux triés sur le volet, le nouveau poste simplifie le travail des conseillers. « L'interface présente le déroulé de la journée en six pavés (courriels reçus, actions à mener...) et donne une vision immédiate des tâches à réaliser », illustre Natacha Dartois, directrice adjointe de l'agence Faidherbe à Lille. Plus besoin de naviguer d'une application à une autre pour accéder à une information. Selon Natacha Dartois, même si les conseillers peuvent être contactés par plus de canaux, le nombre de sollicitations augmente faiblement. En dépit de cette démultiplication des moyens de contact, le courriel semble l'outil privilégié du client. Mais l'opération n'en est qu'à ses débuts.

OLIVIER DISCAZEUX

CAISSE D'ÉPARGNE - DR

