

VOUS DÉSIREZ ACCÉLÉRER LE PARCOURS CLIENT ?

*Implémentez ces trois moyens d'améliorer votre
Entrée en Relation*

Sommaire



Êtes-vous sûr que l'échec est impossible ?



Le défi du banquier



Changer de perspective : offrir des informations axées sur le client pour gagner en efficacité



Automatiser pour coordonner : sortir l'Entrée en Relation des silos de produits et des canaux de distribution



La flexibilité à la vitesse du numérique : répondre aux besoins changeants avec les technologies adaptées



Un carburant numérique pour accélérer le parcours Client



Êtes-vous sûr que l'échec est impossible ?

L'expérience client que vous proposez lors de l'Entrée en Relation est probablement l'étape la plus importante pour vos clients.

Pourquoi ? Parce que pour vos clients, cette phase définit de manière presque subliminale leur relation avec votre entreprise.

Les banques commerciales sont de plus en plus tenues de recruter et de servir leurs clients professionnels à la vitesse du numérique. Les nouvelles demandes du marché imposent la création d'un parcours client personnalisé, dans lequel les produits et les services peuvent être configurés de façon rapide et économique lors du recrutement de façon à satisfaire les attentes en matière de relation avec le client.

Bien qu'il s'agisse de la principale priorité en matière de recrutement du client, la plupart des établissements n'ont pas su créer une expérience qui :

- Se distingue pour une bonne raison
- Donne le ton pour une relation continue
- Génère des résultats concrets





Êtes-vous sûr que l'échec est impossible ?

« Moins de 8 % des établissements ont implémenté un programme d'accueil automatique dans leur branche de banque commerciale. »

– The Financial Brand

Il va sans dire que l'Entrée en Relation est un domaine en quête d'innovation.

L'échec est donc bel et bien une possibilité...mais pas une fatalité.

Accélérez votre parcours de façon novatrice, avec une plateforme numérique innovante qui permet d'améliorer instantanément le recrutement.

« Les processus actuels de recrutement du client sont particulièrement inefficaces, surtout pour les clients professionnels. Ceux-ci sont obligés d'attendre des semaines, et parfois des mois, avant de pouvoir accéder à de nouveaux produits et services. Les banques sont alors plus vulnérables à l'abandon du client, et elles risquent de faire mauvaise impression. »

– Aite Group





Le défi du banquier

La gestion des relations est la base d'une banque commerciale. La création et le maintien de bonnes relations avec la clientèle demeure le principal défi à surmonter pour prospérer.

L'Entrée en Relation est devenu un facteur vital soutenant la gestion des relations, ainsi que la croissance ou le déclin des établissements financiers. Les changements de réglementation, qui restreignent de plus en plus les aspects les plus rentables du secteur des services financiers, accentuent ce phénomène.

Le contexte de plus en plus concurrentiel du secteur complique la tâche des sociétés cherchant à se démarquer uniquement à partir des produits qu'elles proposent.

Alors, que reste-t-il comme option ?

Réponse : l'excellence en matière de processus et de services. Il s'agit du seul domaine grâce auquel il est encore possible de gagner (et de garder) des clients.

« Des réglementations qui prennent de l'ampleur, des clients de plus en plus exigeants, la spécialisation grandissante et la banalisation des principaux services compliquent le recrutement de nouveaux clients dans le secteur des services financiers. De plus, les lacunes technologiques et les processus complexes gênent les possibilités d'amélioration radicale. »

– "Vendor Landscape: Financial Services Client On-Boarding Solutions", Forrester Research, Inc., September 28, 2015





Le défi du banquier

Malheureusement, les sociétés qui s'engagent dans cette voie sont vite confrontées à la réalité.

Les principaux obstacles à l'amélioration de l'Entrée en Relation

- De par sa nature même, le processus de recrutement est fragmenté et réparti sur plusieurs services et plusieurs canaux
- Les systèmes principaux, anciens et inflexibles, produisent des silos de données et forcent à différents degrés les établissements à revenir aux processus manuels et papier

- Les applications et outils de développement rigides ralentissent et limitent les améliorations métier possibles pour le parcours Client

Face à tous ces défis, comment peut-on acquérir la performance et la simplicité nécessaires pour accélérer le parcours client ?





① Changer de perspective : offrir des informations axées sur le client pour gagner en efficacité

La transformation numérique vers une entreprise véritablement axée sur le client reste incroyablement difficile pour les établissements financiers, qui doivent lutter avec des technologies antiques et des modèles opérationnels délivrant sans cesse de mauvaises expériences client et des affichages d'informations inadaptes.

Pour offrir une expérience de recrutement de client exceptionnelle, il faut séparer les clients et les gestionnaires de la complexité des processus en back office.

« D'un point de vue technologique, **60 % des banques** interrogées ont déclaré que l'efficacité de l'Entrée en Relation pour des clients professionnels était un aspect particulièrement important de leur stratégie. »

— Aite Group

L'efficacité de l'Entrée en Relation est un facteur prioritaire

Pour améliorer considérablement l'efficacité de l'Entrée en Relation, vos gestionnaires de relations doivent pouvoir accéder aux informations client dont ils ont besoin à tout moment, depuis n'importe où et sur n'importe quel appareil. Cela implique également d'intégrer les affichages d'informations nécessaires pour respecter les exigences réglementaires en tant que composant à part entière du processus de recrutement.

Imaginez une plate-forme numérique dotée de fonctions de partage des connaissances préservant les systèmes des différents secteurs d'activités, tout en simplifiant les communications trans-organisationnelles et les affichages d'informations axés sur le client. Une fois cette plate-forme en place, la convergence des données dans toute l'entreprise permet d'obtenir une bien meilleure flexibilité pour arriver à l'expérience numérique idéale... Une expérience mémorable, dans le bon sens du terme.





② Automatiser pour coordonner : sortir l'Entrée en Relation des silos de produits et des canaux de distribution

Les sociétés de services financiers sont unanimes : les silos de produits et de canaux existants gênent les processus de recrutement de clients professionnels. Ajoutez-y le fardeau grandissant de la gestion des risques et de la conformité, et vous obtenez des coûts et des délais de plus en plus importants.

L'automatisation des tâches de recrutement les plus discrètes dans les secteurs des opérations et des produits, y compris les procédures de conformité comme le KYC et l'AML, est aussi nécessaire que ces processus en eux-mêmes.

Cependant, le véritable facteur de limitation de coûts et d'accélération du recrutement est la capacité à **coordonner les processus dans toute l'entreprise et d'intégrer la conformité aux opérations** métier, sur tous les canaux et dans toute la société. Cela permet de favoriser la collaboration et d'arriver à des choix professionnels conformes par le biais du processus de prise de décision.





③ La flexibilité à la vitesse du numérique : répondre aux besoins changeants avec les technologies adaptées

Les anciens systèmes, les silos de données et les technologies rigides compliquent les choses.

Vous avez probablement déjà connu ce type d'expérience frustrante, en essayant de créer une vue axée sur le client, d'automatiser chaque aspect de l'entreprise ET d'aller vite pour répondre aux besoins changeants du marché et des clients.

La possibilité de créer et d'utiliser des applications personnalisées est devenue un facteur de différenciation et de compétitivité essentiel pour les entreprises.

Cependant, les procédures de codage traditionnelles impliquent de longs cycles de développement. Tous les besoins doivent être identifiés et figés, car le code est inflexible, et les modifications ultérieures entraînent de nouveaux retards.

« Les solutions remplaçant le code spécifique par des facilités de configuration qui établissent les besoins des clients en matière d'options de traitement de produit permettent d'éliminer une couche de communication entre la banque, ses clients et les programmeurs, afin d'accélérer le recrutement et de répondre aux attentes des clients. »

– Aite Group





③ La flexibilité à la vitesse du numérique : répondre aux besoins changeants avec les technologies adaptées

Comment s'adapter aux besoins changeants grâce à la technologie ?

En utilisant la bonne plateforme, qui :

- **Permet le développement rapide d'applications opérationnelles tournées vers le client** et capables de s'adapter à des besoins changeants. Contrairement aux procédures de codage classiques, les outils de développement Low-Code favorisent la composition visuelle pour concevoir rapidement des applications, pour éliminer les obstacles entre les employés et le service informatique et pour soutenir une collaboration inclusive et une amélioration continue.

- **Préserve vos investissements technologiques et opérationnels.**

La plate-forme numérique idéale repose sur votre architecture actuelle, entre les capacités de front office et de back office. Elle profite des systèmes et modèles opérationnels existants, afin de les améliorer au lieu de les remplacer.

- **Inclut des options mobiles et cloud natives**, avec des outils de développement flexibles pour produire de nouvelles possibilités d'intégration des données, de découverte et de développement Agile.





✓ Un carburant numérique pour accélérer le parcours Client

Pour ce qui est de votre parcours client, l'échec est bel et bien une option.

Mais il n'est pas forcément une fatalité.

Les attentes des clients professionnels évoluent rapidement, et la technologie permet des transactions commerciales et des activités financières en temps réel.

Ne vous inquiétez pas. Il existe des technologies permettant de répondre et de s'adapter rapidement, afin de satisfaire systématiquement ces attentes.

La complexité et la nature du parcours client professionnel ne favorisent pas l'adoption d'une solution logicielle clés-en-main

rigide. Il ne s'agit pas non plus d'un parcours fixe pouvant être traité avec des outils d'automatisation classiques.

La plate-forme numérique idéale permet la collaboration tout en affichant différentes informations dans des vues axées sur le client et regroupant différents produits et canaux.

N'acceptez pas la possibilité de l'échec.

Prenez le contrôle et faites avancer votre parcours client à la vitesse du numérique.



À propos d'Appian

Appian fournit une plate-forme pour la transformation numérique, qui permet aux entreprises de révolutionner l'expérience de leurs clients, transformer leurs opérations métier et maîtriser leur conformité et leurs risques globaux. Soutenue par ses fonctionnalités de gestion des processus métier (BPM) et de Case Management, l'approche low-code d'Appian raccourcit considérablement le temps nécessaire pour créer et déployer des applications puissantes et modernes, en infrastructures privées ou dans le Cloud. **Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.appian.fr.**

A background image showing the silhouettes of a diverse group of business professionals in suits and dresses walking past a modern glass building. The entire scene is overlaid with a blue tint.

Appian