

Le parcours numérique de votre banque débute par le client

Placez le CRM au cœur de votre transformation numérique et améliorez vos capacités de service, de résolution et de vente

Créer une relation client globale

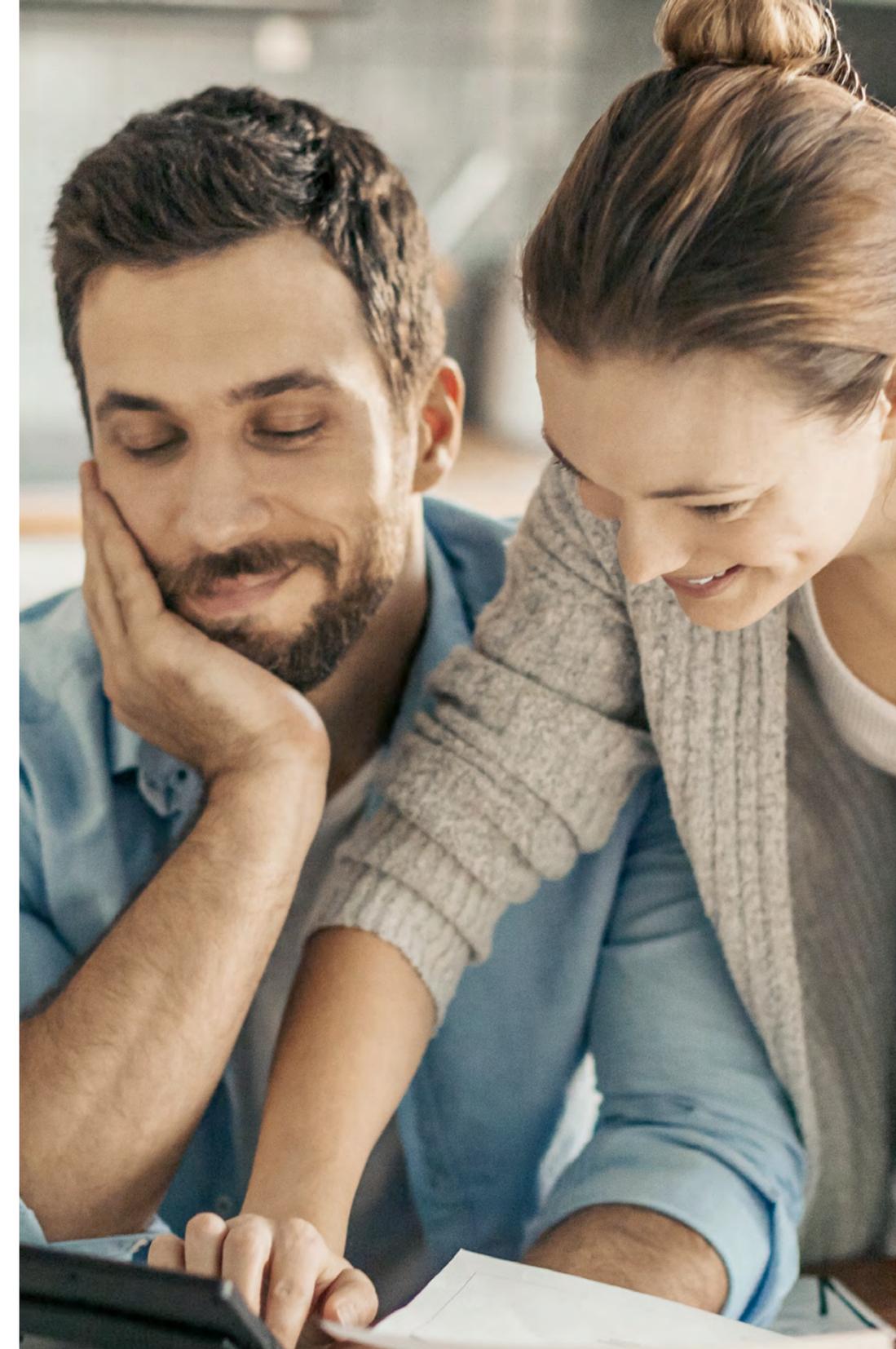
Les clients du secteur bancaire attendent aujourd'hui une expérience rapide, simple et numérique pour toutes leurs opérations financières. Mais, très souvent, les banques traditionnelles ne sont pas en mesure de leur offrir ce type d'expérience. Cela est dû au fait que, traditionnellement, les banques ne sont pas prédisposées à développer de nouvelles technologies et se retrouvent en position défavorable face aux fintech pour une offre identique.

Même les clients de longue date des banques traditionnelles ont des attentes élevées en termes de services numériques et personnalisés. De plus, les banques ne peuvent pas compter sur leur fidélité : les clients chercheront toujours à consolider leurs comptes dans l'établissement qui leur offre le meilleur service.

Une banque qui ne dispose pas d'une technologie moderne permettant d'offrir une expérience client numérique convaincante souffre d'un handicap concurrentiel. Un système moderne de gestion de la relation client (CRM) permet de répondre aux besoins des clients, de résoudre leurs problèmes et de vendre des produits et services de manière efficace à partir d'une solution unique, simple à gérer.

Une solution CRM moderne combine outils, informations et processus pour vous aider à créer les relations globales pertinentes qui répondent aux attentes des clients et garantissent leur fidélité à long terme. Pour tirer pleinement parti des avantages d'une nouvelle solution CRM, vous devez d'abord déterminer comment elle optimisera l'utilisation de vos données client.

¹ McKinsey and Company Global Payments Report 2019.



Deux grandes néobanques situées au Royaume-Uni ont servi près de 6 millions de clients en 2019.¹

Décloisonner les données clients

La création d'une relation client numérique solide implique de pouvoir accéder à une vue unique de tous les services et informations relatifs au client concerné. Pourtant, dans la plupart des banques, les informations sont répandues sur des sources de données disparates, chacune avec des normes et des interfaces différentes.

Cette situation présente plusieurs freins à la numérisation des processus et des services, notamment :

- Capacité limitée des gestionnaires de la relation client ou des membres du service à la clientèle à gérer l'expérience client à travers les différents canaux.
- Aucune vue unique et complète des données client, ce qui limite le nombre d'informations permettant d'identifier les opportunités de vente et de service.
- Les processus manuels utilisés pour collecter les données sont chronophages et rendent difficiles la personnalisation de multiples interactions clients.
- La création des services bancaires numériques intégrés est compliquée en l'absence d'une source unique de données client.

Par-dessus tout, des données clients fragmentées et des systèmes hétéroclites vous empêchent d'innover et d'être compétitif en proposant des alternatives sous forme numérique pour les services financiers.

La transformation numérique efficace de votre banque soulève dès le départ deux questions essentielles.

1. À quoi ressembleraient vos relations clients si vous pouviez fournir les données clients et les informations utiles au bon employé à chaque interaction ?
2. Comment créer une vision consolidée du profil client et améliorer votre stratégie d'acquisition et de fidélisation des clients ?

Les réponses à ces questions vous inciteront certainement à revoir votre système CRM. En tant qu'outil-clé pour optimiser l'utilisation des données clients, le système doit pouvoir prendre en charge des processus et des interactions modernes, transparents et de plus en plus numériques pour la vente et le service client.

Une solution complète pour la gestion des relations numériques

VeriTouch est une solution verticale basée sur Dynamics 365 et optimisée avec les meilleures pratiques du secteur financier. VeriTouch est un CRM moderne, permettant aux banques et aux établissements financiers de placer les relations clients au cœur de leur transformation numérique.



Vue client unique

VeriTouch consolide les données des systèmes backend et des canaux numériques pour offrir une vue unique du client, simple d'utilisation, grâce à des processus normalisés qui renforcent l'efficacité.



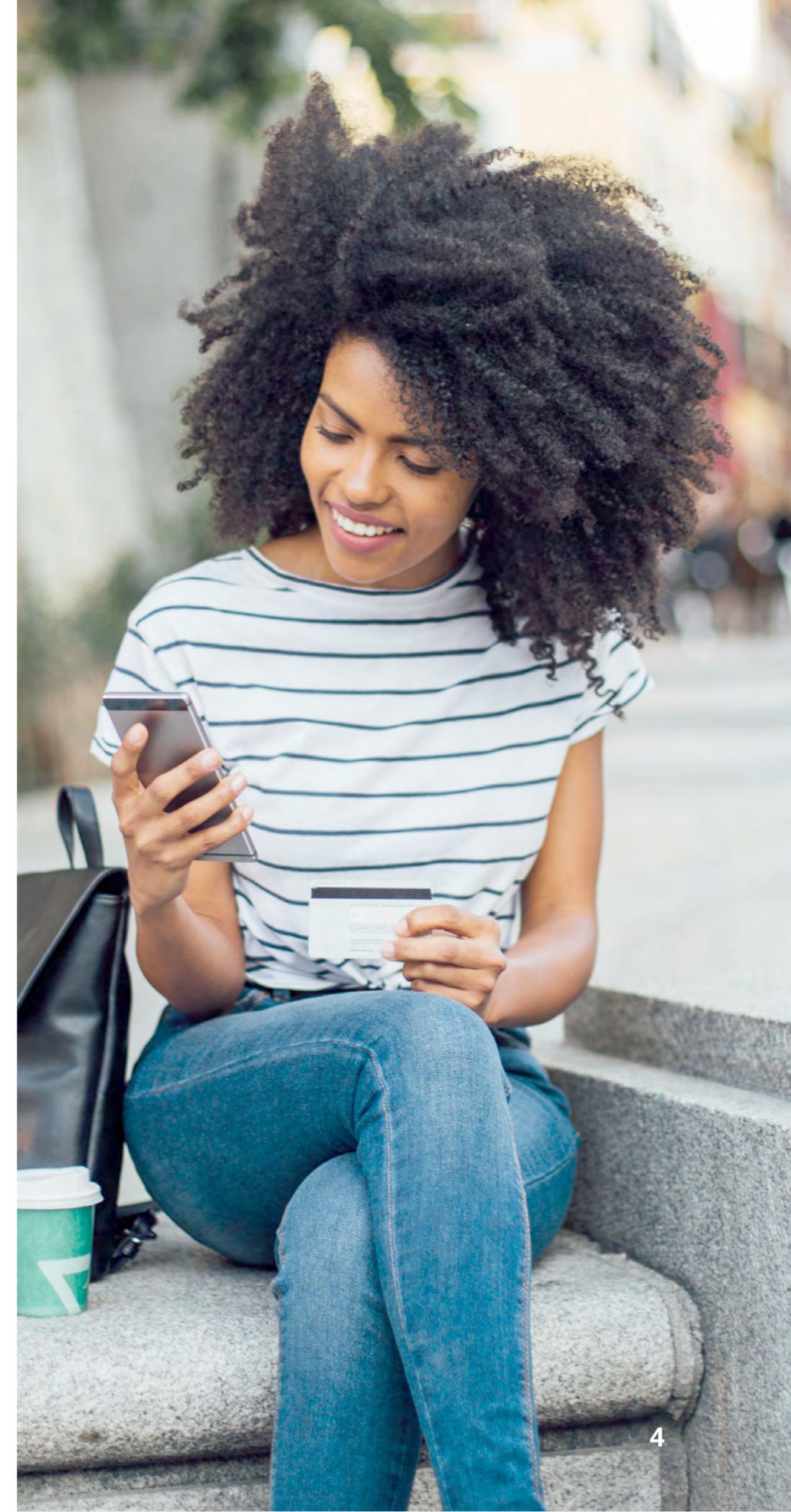
Nouvelles opportunités de vente

VeriTouch apporte des informations pour la vente guidée et fournit des recommandations ciblées pour améliorer les taux d'acquisition et de fidélisation des clients. Il identifie également les opportunités de vente croisée et de vente incitative de produits bancaires.



Outils de services personnalisés

Les fonctionnalités de VeriTouch dédiées au traitement des réclamations et des demandes de service, ainsi qu'au traitement direct et indirect, permettent aux employés d'offrir un service pertinent, rapide et personnalisé qui améliore l'engagement des clients et leur fidélisation. Ces fonctionnalités reposent sur le principe selon lequel les clients ne doivent raconter leur histoire qu'une seule fois.



Les fonctionnalités de VeriTouch offrent à votre banque un CRM axé sur le client

La fonction Inscription du client fournit un processus guidé d'intégration client et d'ouverture de compte par le biais de canaux numériques et assistés.

La fonction Connaissance du client (KYC) permet de collecter et capturer les documents et informations client nécessaires.

La fonction Vue à 360° du client présente une vision unifiée de la relation et des interactions avec le client par le biais de différents canaux pour améliorer le service à la clientèle.

Les fonctions Gestion marketing et gestion des campagnes et **Gestion des ventes et des prospects** permettent de créer des processus normalisés et configurables, spécifiques aux produits bancaires et à la branche, pour les activités de vente agressive et vente personnalisée.

La fonction Centre de contact automatise le traitement des appels entrants et sortants et fournit un bureau d'agent unifié avec accès aux données client à 360°.

La fonction Gestion des demandes de service et des réclamations capture efficacement toutes les informations nécessaires à la résolution d'une demande ou d'une réclamation client à l'aide de procédures de traitement direct (STP) et indirect.

La fonction Next Best Action prédit les besoins du client afin d'identifier les actions et les offres bancaires pertinentes, ce qui conduit à accroître la part de portefeuille et la fidélisation de la clientèle.

La fonction Vente croisée et vente incitative suggère automatiquement des produits bancaires à proposer au client.

La fonction Gestion de la fidélisation offre un système de bout en bout permettant d'accroître les dépenses et la fidélisation des clients.

La fonction Application sur tablette pour agents de vente directe permet aux agents et aux clients de réaliser facilement des opérations en dehors des succursales de la banque.

Placer le client au premier plan

La solution CRM VeriTouch est optimisée pour vous aider à améliorer tous les processus et interactions numériques pour l'acquisition et la fidélisation des clients, la vente croisée et la vente incitative.

Offrez à vos clients un service plus performant.

VeriTouch vous permet de créer une expérience client omnicanal basée sur une vue à 360° des relations clients. Cette vision globale vous permet d'améliorer votre service à chaque interaction et point de contact. En atteignant des taux de satisfaction et de fidélisation client plus élevés, vous êtes plus à même d'atteindre vos objectifs de croissance et de réussite.

Développez les opportunités de vente et de profit.

Les offres adaptées à la vente croisée et incitative de produits, identifiées par le biais d'une stratégie marketing affinée, peuvent accroître les profits de la banque. Les taux de vente croisée s'améliorent lorsque les commerciaux effectuent des tentatives de vente ciblée dans les interactions entrantes. Vous automatisez la transition d'une vente personnalisée vers une vente agressive et vos processus prennent en charge des options en un clic de vente croisée basées sur une vision complète du client.

De plus, l'intégration client numérique englobant plusieurs produits vous permet de réduire le coût lié à l'acquisition de clients.

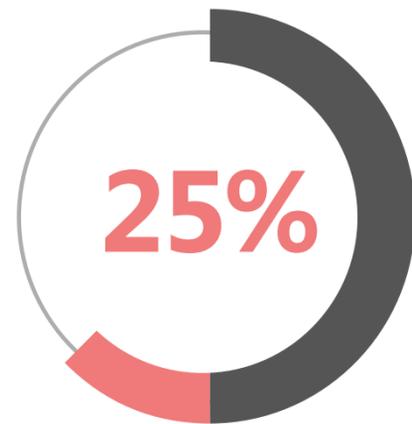


Améliorez et automatisez vos processus.

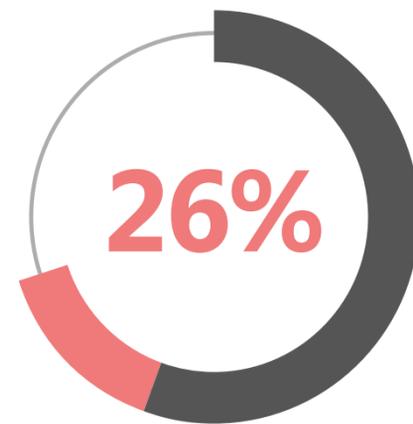
Les tableaux de bord en temps réel et les données importées depuis des systèmes externes vous permettent d'automatiser les processus et d'améliorer la performance des employés et des équipes. Grâce aux fonctionnalités de collaboration et de partage d'informations, les employés réalisent un meilleur chiffre d'affaires et améliorent l'efficacité du service.

Les tâches complexes peuvent être exécutées plus rapidement et plus facilement par les clients et les employés grâce aux processus numériques intégrant l'automatisation intelligente. Vous pouvez réduire le délai d'exécution et le coût des services grâce à des processus numériques dématérialisés, des workflows configurables basés sur des accords sur les niveaux de service (ANS) et des API étendues qui capturent les demandes de service émanant des canaux numériques.

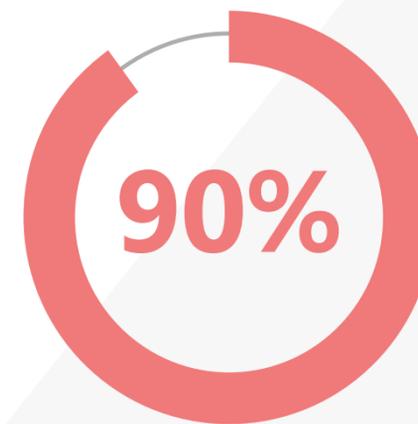
Exemples de résultats obtenus par des établissements financiers qui utilisent VeriTouch :



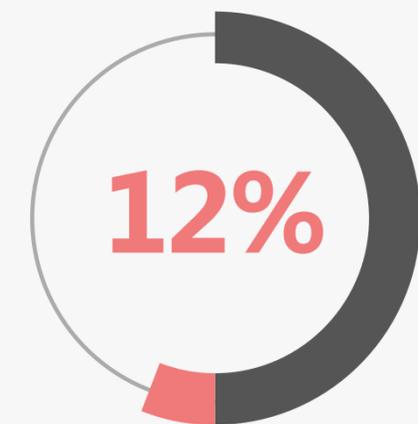
Amélioration de l'efficacité de l'équipe commerciale



Augmentation du taux de résolution au premier appel



Augmentation de la fidélisation client



Taux de réponse aux appels en 30 secondes

600 k

Tickets gérés par mois

En une journée

Réduction du délai de 17 jours pour la résolution des réclamations

Plus de 600

Types de demande de service automatisés

Le CRM au cœur de votre transformation numérique

Entièrement dédié au secteur des services financiers, VeriPark crée des solutions transparentes de bout en bout qui améliorent l'expérience client. La solution VeriTouch de l'entreprise aide les établissements financiers à optimiser les interactions avec leurs clients en identifiant leurs besoins, en exploitant des informations personnalisées et en plaçant les clients au cœur de la transformation numérique et de l'innovation.

VeriTouch repose sur Microsoft Dynamics 365, qui s'exécute sur la plateforme cloud Microsoft Azure. Cette combinaison de technologies permet aux établissements financiers de se concentrer sur les bons clients, d'établir des relations fondées sur la confiance et de prendre des mesures rapides en s'appuyant sur l'IA pour optimiser l'expérience client.

VeriTouch est aussi la première solution certifiée pour Microsoft Dynamics dans le secteur des services financiers. VeriPark a partagé ses connaissances approfondies avec Microsoft pour créer une

structure de données commune dédiée au secteur des services financiers, reposant sur Dynamics 365 Customer Engagement. De plus, le modèle de données bancaires de VeriPark sous-jacent à VeriTouch constitue la base du modèle open source de Microsoft, qui a été validé par Bian et Fiserv.

Découvrez comment une solution CRM moderne axée sur la transformation numérique des services financiers peut améliorer votre parcours client.

EN SAVOIR PLUS

