

Solutions Adobe de gestion de l'expérience client pour les institutions financières

Améliorez l'expérience des clients pour réduire les coûts, gagner en efficacité, augmenter les revenus et gérer les mises en conformité



Améliorer l'information des agents

Regroupez plusieurs sources d'informations au sein d'un même espace de travail et permettez aux opérateurs en bourse et aux conseillers d'identifier rapidement et précisément les besoins des clients avec la solution Unified Workspace d'Adobe.

Le secteur des services financiers connaît actuellement de profondes mutations. Au lendemain de la crise financière mondiale, les institutions financières sont confrontées à un certain nombre de défis : elles ont perdu leur crédibilité auprès des investisseurs et du grand public, les réserves de capital sont épuisées, les marges bénéficiaires se sont réduites et la liste des obligations réglementaires ne cesse de s'allonger. Afin de se préparer aux nouvelles normes Bâle III, les banques du monde entier doivent redoubler d'efforts pour gagner en efficacité et réduire leurs coûts d'exploitation en adoptant des technologies et des processus innovants. En outre, de nouvelles réglementations, telles que la loi Dodd-Frank aux États-Unis, vont contraindre les institutions financières à informer plus régulièrement leurs clients. Les services informatiques doivent donc développer et déployer des modèles de collecte, de diffusion et d'archivage plus efficaces et économiques pour cette documentation stratégique orientée client.

Capitaliser sur des solutions de gestion de l'expérience client

Basées sur Adobe® Digital Enterprise Platform, les solutions Adobe de gestion de l'expérience client destinées aux institutions financières aident les banques à gagner et conserver un avantage concurrentiel stratégique sur un marché complexe en constante évolution. Les solutions Adobe de gestion de l'expérience client s'intègrent plus facilement avec l'infrastructure informatique existante. Elles permettent de relier tous les systèmes back-end à de riches interfaces frontales pour gérer des processus bancaires rationalisés de bout en bout.

- Gagnez en flexibilité dans les environnements ultradynamiques.
- Procurez aux opérateurs en bourse et aux conseillers les outils et les informations client dont ils ont besoin pour mieux recommander les produits, écourter les cycles de service et conclure davantage de contrats.
- Gagnez la confiance des clients, puis fidélisez-les et valorisez-les sur le long terme en leur fournissant un service supérieur, ainsi que des échanges plus précis et plus efficaces via des canaux traditionnels, en ligne et mobiles.
- Permettez aux services informatiques de développer et déployer plus rapidement des solutions qui automatisent les processus métier stratégiques afin de réduire les coûts, d'assurer la conformité avec les réglementations et d'améliorer la transparence.

Accélérer le service et la conclusion des contrats

Les diverses sources d'informations sont regroupées au sein d'un même espace de travail et permettent ainsi aux opérateurs en bourse comme aux conseillers d'identifier plus vite et plus précisément les besoins des clients. Accessibles en un clin d'œil, les profils complets des clients leur permettent de fournir des recommandations plus avisées et de saisir les opportunités de vente croisée et incitative.

Rationaliser la sélection et l'enregistrement des clients

Utilisez les solutions Adobe de gestion de l'expérience client pour augmenter les taux de conversion et la satisfaction des clients en rationalisant les processus de sélection et d'enregistrement des nouveaux comptes.

Accélérer l'intégration des nouveaux collaborateurs et réduire les délais de rentabilisation

Les institutions financières utilisent les solutions Adobe de gestion de l'expérience client pour développer des applications d'entreprise sophistiquées qui accélèrent l'intégration des nouveaux employés, minimisent les erreurs et redondances coûteuses, et améliorent l'efficacité des agents. Les opérateurs en bourse et les conseillers disposent d'outils de création visuelle basés sur le web pour configurer, lancer et gérer plus rapidement les processus d'enregistrement des entreprises clientes. Les agents peuvent produire une correspondance interactive et personnalisée pour fidéliser le client, le valoriser sur le long terme et entretenir avec lui des relations durables et lucratives.

Renforcer le contrôle et la cohérence

L'automatisation des processus bancaires clés permet de minimiser les risques, de réduire les coûts d'exploitation et de répondre aux exigences en matière de conformité, de sécurité et de réglementation. Les tâches administratives laborieuses augmentent les risques d'erreur et de retard. Les solutions Adobe rationalisent les processus de collecte et de traitement des données, simplifient la génération de rapports en interne et peuvent améliorer la précision et la cohérence des informations. Les données requises par les organismes de réglementation sont faciles à intégrer et à structurer et simples d'accès. En outre, vous pouvez automatiquement générer, actualiser et archiver des rapports à intervalles réguliers. Vous pouvez également effectuer un suivi des processus automatisés afin d'identifier rapidement les tâches accomplies et leurs auteurs.

Favoriser la croissance et la rentabilité sur le long terme

Les solutions Adobe de gestion de l'expérience client peuvent aider les banques institutionnelles à améliorer le ressenti global de leurs clients, à renforcer leurs relations avec eux et à favoriser la croissance et la rentabilité stratégiques sur le long terme. En intégrant des applications orientées client conviviales aux systèmes back-end, les institutions financières peuvent renforcer leurs liens avec les entreprises clientes via des canaux numériques stratégiques, accélérer l'intégration des nouveaux collaborateurs et améliorer les taux de fidélisation des clients à fort potentiel, gérer plus efficacement les mises en conformité avec les normes et réglementations, et libérer les opérateurs en bourse et les conseillers de la paperasserie, de sorte qu'ils puissent apporter une réelle valeur ajoutée et un service personnalisé aux clients.

Pour plus d'informations

Informations détaillées sur la solution :

www.adobe.com/fr/solutions/customer-experience/financial-services



Adobe

Adobe Systems France
112, avenue Kléber
75784 Paris Cedex 16
France

www.adobe.com/fr, www.adobe.com

Adobe et le logo Adobe 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.

© 2011 Adobe Systems Incorporated. Tous droits réservés. Printed in France.

91049687 6/11