

Solutions Adobe de gestion de l'expérience client pour les banques de détail

Gagnez la confiance des clients et dopez la rentabilité grâce à des interactions en ligne personnalisées de grande qualité



Taux d'abandon en ligne réduits

Exploitez les solutions Adobe de gestion de l'expérience client pour créer et diffuser des applications sophistiquées permettant d'interagir avec les clients et de les guider tout au long des processus de sélection du compte et de souscription.

Aujourd'hui, le secteur des services financiers est en pleine mutation. La crise financière mondiale, la perte de confiance du public, les nouveaux acteurs inattendus sur le marché, la multiplication des impératifs réglementaires... autant de facteurs qui constituent des défis majeurs pour les banques de détail. Contraintes de gagner en souplesse et en réactivité face aux clients sur de nouveaux canaux et terminaux, les banques du monde entier doivent redoubler d'efforts pour améliorer l'efficacité de leurs opérations « front-office » en adoptant des technologies et des processus modernes et innovants.

En outre, pour regagner la confiance des clients et les fidéliser, les établissements financiers doivent répondre à leurs attentes en offrant des interactions à la demande de grande qualité sur des canaux traditionnels, en ligne et mobiles.

Mise sur les solutions de gestion de l'expérience client

Basées sur Adobe® Digital Enterprise Platform, les solutions Adobe de gestion de l'expérience client pour les banques de détail aident les établissements financiers à gagner et conserver un avantage concurrentiel stratégique sur un marché complexe en constante évolution. Elles s'intègrent aisément dans l'infrastructure informatique existante, en connectant plusieurs systèmes back-end avec des interfaces frontales sophistiquées pour prendre en charge des processus bancaires rationalisés de bout en bout (sélection des comptes et souscription, par exemple) et numériser les communications avec les clients.

- Fournissez des services de meilleure qualité à une base de clients très diversifiée (titulaires de compte, entreprises et organismes).
- Automatisez les processus pour réduire les coûts, accompagner la mise en conformité et fournir aux employés de banque un accès plus rapide et précis à des informations complètes sur les titulaires de compte.
- Gagnez la confiance des clients, puis fidélisez-les et valorisez-les sur le long terme, grâce à des transactions plus simples, voire conviviales.
- Garantisiez un accès pratique et homogène à des transactions en libre-service sécurisées.
- Fournissez des services personnalisés 24 h/24 à vos clients sur une grande variété d'équipements, des ordinateurs de bureau aux téléphones mobiles.

Augmentez le nombre d'ouvertures de compte en libre-service

La rationalisation et l'automatisation des processus de sélection de compte en ligne et de souscription peuvent accélérer l'accueil des nouveaux clients, limiter les erreurs et les interventions répétitives coûteuses et réduire les taux d'abandon en ligne. Vous aidez vos clients à choisir les produits et services adaptés à leurs besoins spécifiques au moyen d'interactions basées sur des assistants et d'une sélection de produits intuitive et personnalisée. En outre, vous pouvez proposer ces processus de souscription interactifs sur une grande variété d'équipements afin d'augmenter les taux de conversion et la satisfaction des titulaires de compte. Les solutions Adobe réduisent la dépendance envers le service informatique et fournissent aux utilisateurs professionnels internes des outils web de création visuelle leur permettant de configurer, lancer et gérer des scénarios de souscription en ligne sans attendre.

Soyez plus visible sur les réseaux sociaux

Renforcez votre présence sur les canaux mobiles de communication numérique, assurez l'intégration avec les réseaux sociaux et incorporez des fonctionnalités sociales dans vos applications orientées client.

Établissez la confiance au moyen d'interactions en ligne homogènes

Aidez vos clients et prospects à trouver facilement et rapidement les informations dont ils ont besoin, qu'il s'agisse de comparer des produits, d'ouvrir un compte ou de compléter leur portefeuille. Les solutions Adobe de gestion de l'expérience client vous permettent de concevoir et déployer des applications sophistiquées pour opérer un plus grand nombre d'interactions sur des canaux plus économiques, en libre-service. Les expériences interactives utiles peuvent améliorer la confiance et la satisfaction des clients. Grâce aux fonctions analytiques, vous pouvez optimiser vos interactions avec les clients par le biais de communications, applications et campagnes sur mesure.

Les clients veulent une solution simple et pratique pour se tenir informé. Renforcer sa présence sur les canaux mobiles, assurer l'intégration avec les réseaux sociaux et incorporer des fonctionnalités sociales dans les applications orientées client, tels sont les moyens pour transformer les communications unidirectionnelles statiques en conversations bidirectionnelles interactives et permettre aux titulaires de compte satisfaits de recommander vos produits et services.

Soignez la moindre de vos communications

Une correspondance numérique personnalisée et sécurisée peut mettre le client en confiance et le fidéliser, donc générer des bénéfices à terme. Avec les solutions Adobe, les employés de banque peuvent rapidement combiner des blocs de contenu prévalidé, des éléments multimédias interactifs et des formulaires électroniques à compléter pour créer des communications attrayantes et personnalisées qui s'adressent à chaque client. La correspondance interactive permet d'interagir avec les titulaires de compte et les aide à se renseigner sur les nouveaux programmes, souscrire à des services supplémentaires et nouer des relations plus étroites avec votre établissement.

Depuis les kits de bienvenue contenant des messages personnalisés de vente croisée jusqu'aux relevés en ligne mensuels offrant des liens pertinents et des informations ciblées, vous pouvez diffuser une correspondance personnalisée pour exploiter au maximum chaque communication avec vos clients. Par exemple, LCL — qui propose des services de banque de détail, d'investissement et de gestion d'actifs dans toute la France et dans 50 pays — utilise les solutions Adobe pour produire quotidiennement plusieurs milliers de pages de communications riches et personnalisées, à partir de données stockées sur ses systèmes back-end.

Renforcez le contrôle et la cohérence

L'automatisation des processus bancaires clés permet de limiter les risques, réduire les coûts d'exploitation et répondre aux impératifs de conformité, de sécurité et de réglementation. Les tâches d'administration laborieuses peuvent augmenter les risques d'erreurs et les retards. Les solutions Adobe contribuent à rationaliser la collecte de données et les processus, ainsi qu'à simplifier les procédures internes de reporting. Elles améliorent ainsi la précision et la cohérence des informations. Vous pouvez facilement intégrer, organiser et rendre accessibles toutes les données requises par les organismes de réglementation. Et vous générez, actualisez et archivez automatiquement des rapports de conformité à intervalles réguliers. Vous pouvez également effectuer un suivi des processus automatisés afin d'identifier rapidement les actions accomplies et leurs auteurs.

Étoffez et fidélisez votre base de clients à forte valeur ajoutée

Avec les solutions Adobe de gestion de l'expérience client, les banques de détail enrichissent tous les aspects de leurs interactions avec les clients pour nouer des relations plus étroites et durables avec eux et favoriser une croissance et une rentabilité stratégiques sur le long terme. En intégrant des applications conviviales orientées client avec leurs systèmes back-end, les établissements financiers peuvent accélérer l'accueil des nouveaux clients, réduire la charge de travail du centre d'appels, limiter les erreurs et gérer plus efficacement mise en conformité et impératifs réglementaires. Démarquez-vous sur le marché fortement concurrentiel d'aujourd'hui en offrant à vos clients connectés ce qu'ils demandent, c'est-à-dire pouvoir accéder depuis une grande variété de terminaux en ligne et mobiles à des informations pertinentes et actualisées sur leurs comptes.

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.

91049710 6/11