

Accompagner les
organismes financiers vers
l'excellence: Parlons
expérience client

Atos

TRANSFORMER LES DÉFIS EN OPPORTUNITÉS

Dans un éco système où les marchés sont en pleine mutation, avec un environnement économique et politique fluctuant – le retour des bulles financières et de l'inflation - les organismes financiers s'engagent dans une période délicate. La concurrence s'intensifie, la réglementation évolue constamment et les clients sont de plus en plus exigeants.

Cependant, chaque défi est aussi une opportunité de se démarquer de la concurrence, de se transformer et d'innover. Dans ce climat tendu, les organisations qui sauront s'adapter rapidement, se développeront et prospéreront, en mettant l'innovation technologique au centre de leur stratégie.

L'heure de la transformation a sonné

Les services financiers ont été précurseurs en matière de transformation digitale depuis de nombreuses années. Selon Forbes, en 2021, 97 % des organisations ont accéléré leurs efforts de transformation. Parmi ceux-ci, bon nombre de ces changements sont orientés "Expérience Client".

Pour les organismes financiers, l'expérience client est le domaine idéal qui permet de se démarquer, en s'appuyant sur une stratégie gagnante avec un fort impact sur les ventes, les taux de conversions et les taux de rétention clients. La plupart des dirigeants savent déjà que la transformation digitale, et plus particulièrement celle liée à l'expérience client, améliore de façon notable les résultats nets de l'entreprise.

Le défi consiste à comprendre quelle stratégie mettre en place. Dans un environnement où les clients sont en attente d'interactions hyper-personnalisées, adaptées et en constante évolution, par où commencer ? Et comment changer la façon dont vous avez l'habitude d'accompagner vos clients, tout en restant compatible avec vos référentiels de sécurité et de conformité ?

FAIRE DE L'INFORMATION UN AVANTAGE CONCURRENTIEL

La donnée devrait être le point de départ de tout organisme financier. La multiplication des données est la nouvelle richesse dont se servent les leaders du marché pour en tirer un avantage compétitif. Grâce un accès facile et étendu aux données clients et à leurs interactions, les organismes financiers disposent déjà d'un atout précieux qui ne demande qu'à être exploité. Les organisations qui ne fonctionnent qu'en silos ne pourront pas suivre le rythme de celles qui capturent, analysent et exploitent méthodiquement les données qu'elles détiennent. Il ne suffit pas de collecter des données. Il faut de l'acuité et de la clairvoyance pour transformer notre connaissance des comportements et les préférences des clients, en décisions qui influent sur la croissance.

Pourquoi les données clients sont-elles si importantes ?

#1

RÉPONDRE AUX BESOINS CLIENTS

Les attentes des clients évoluent à un rythme effréné. Le seul moyen d'y répondre, en temps et en heure, est d'accéder aux informations porteuses de sens, afin d'identifier, à temps, les nouvelles tendances.

#2

DELIVRER UNE PERSONNALISATION DE QUALITE

Sans une compréhension fine de l'information collectée, les projets de personnalisation sont en risque, et voués probablement à l'échec.

#3

METTRE EN PLACE UN SELF SERVICE INTUITIF

Les données sont au cœur du self-service digital, offrant aux clients une source autonome d'informations pertinentes et utiles.

DEPLOYER UNE STRATÉGIE DIGITALE

Au cours des 20 dernières années, les services financiers ont fait face à une augmentation significative des sollicitations clients, et ceci à budget constant. Nous en déduisons qu'une stratégie de digitalisation n'est plus un « Nice To Have », mais bien un « Must To Have » – Désormais cette stratégie devient essentielle. Cependant l'investissement dans la digitalisation ne constitue qu'une partie de la stratégie de gestion des interactions. Il ne suffit plus aux organismes financiers de se limiter à trouver de nouveaux leviers de croissance et à répondre aux sollicitations, ils doivent désormais anticiper, en temps quasi réel, les besoins de leurs clients.

Bâtir une expérience client digitale

La plupart des clients optent, en complément de l'offre traditionnelle, pour une expérience bancaire digitale. Les services clients interagissent avec une clientèle avertie, en conséquence les sites web d'entreprise, les apps et le self-service, deviennent le premier point de contact de vos clients pour accéder à vos produits et services. La première étape d'une stratégie digitale efficace consiste à mettre à disposition des clients, les bonnes informations au bon endroit, c'est le « On Demand ». Cependant les meilleurs résultats viendront des organisations qui sauront mettre le digital au centre de leur expérience client – Il ne s'agit pas d'une alternative à l'interaction agent, mais plutôt d'un canal initialement intégré au parcours client sans couture.

GARANTIR LA CONFORMITÉ PING COMPLIANCE AT YOUR CORE

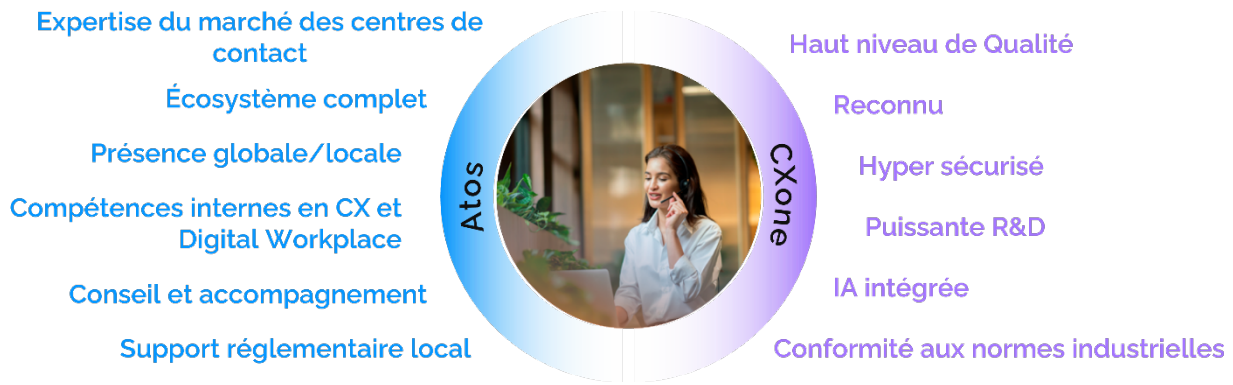
A la différence de nombreux secteurs qui amorcent leur transformation digitale, les organismes financiers sont confrontés à une pression sans équivalent en termes de sécurité, de confidentialité et de conformité. Au cours de la dernière décennie, ces défis se sont intensifiés, avec des organismes financiers reconnus, à juste titre, comme responsables auprès des législateurs et organismes de contrôle. Tout changement stratégique doit tenir compte d'un réseau complexe de règles et de réglementations, et notamment de l'évolution de ces exigences, d'un pays à l'autre et d'une juridiction à l'autre.

Les éditeurs et intégrateurs ont un rôle à jouer dans le partenariat avec les organismes financiers, en particulier dans les domaines suivants :

- La sécurité des données et la protection de la vie privée
- L'établissement d'audits indépendants de solutions et de technologies
- La garantie de la sécurité et de la conformité en s'appuyant sur des logiciels dédiés au « Cloud computing ».
- La fourniture de rapports exhaustifs et l'accès transparent aux données sécurisées.

COMMENT ATOS PEUT VOUS ACCOMPAGNER

Afin d'obtenir une expérience client fluide, chaque parcours et chaque interaction doivent être conçus, construits et gérés autour des données clients. C'est au cœur de la vision d'Atos. Plutôt que de laisser les organismes financiers deviner les comportements de leurs clients, nous aidons les organisations à comprendre leurs clients sur la base d'informations collectées lors de conversations réelles. En collaboration avec notre partenaire NICE, leader mondial des logiciels de Customer Experience « CX », du self-service augmenté par l'IA et de la solution « agent-assist ». Concernant l'expérience client, et même pour d'autres périmètres, nous aidons les organisations à transformer leur centre de contact et leurs solutions CX grâce à notre approche sans égale.



Enlighten AI de NICE est un moteur d'intelligence artificielle spécialement conçu, intégré dans la suite d'applications CXone à destination de nombreux « use case » métier. Capturant, analysant et apprenant des interactions du monde réel, Enlighten AI enrichit vos interactions clients et assiste vos agents. Ces interactions sont pilotées par l'intelligence artificielle et fondées sur de réels besoins clients. En conséquence, CXone délivre une expérience client sans couture et globale sur l'ensemble des canaux : le digital (self-service) et le vocal (conversations agents).

DES EXPÉRIENCES UNIQUES

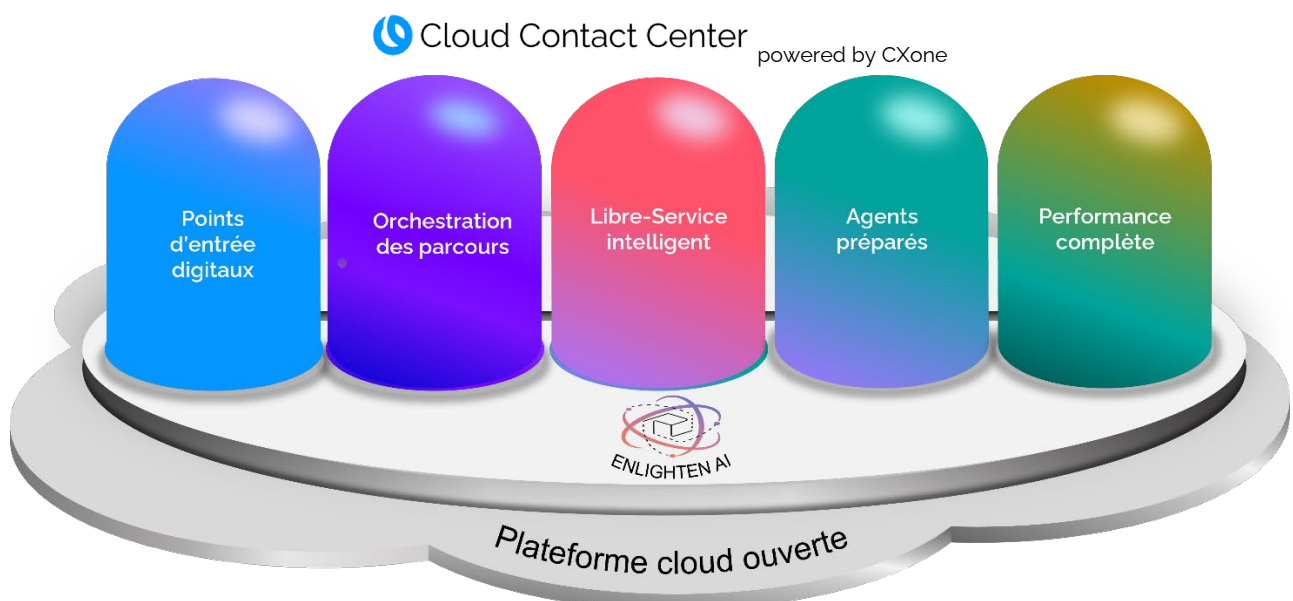
Grâce aux données et à l'IA, nous créons des parcours clients guidés, qu'il s'agisse d'informations accessibles en self-service ou d'une conversation avec un agent compétent.

UNE TECHNOLOGIE EFFICACE

Du routage intelligent au self-service, en passant par les agents augmentés, CXone est la solution pour réduire les coûts opérationnels tout en améliorant les ventes et la satisfaction clients.

SÉCURITÉ & CONFORME

Grâce à un département dédié à la conformité, nous prenons la sécurité au sérieux. Au-delà de nos propres auditeurs, nous vous fournissons des outils pour vous aider à vous conformer aux nombreuses normes requises.



Pour plus d'informations : unify.com/cloud-contact-center

À propos d'Atos

Atos est un leader international de la transformation digitale avec 111 000 collaborateurs et un chiffre d'affaires annuel d'environ 11 milliards d'euros. Numéro un européen du cloud, de la cybersécurité et des supercalculateurs, le Groupe fournit des solutions intégrées pour tous les secteurs, dans 69 pays. Pionnier des services et produits de décarbonation, Atos s'engage à fournir des solutions numériques sécurisées et décarbonées à ses clients. Atos est une SE (Société Européenne) cotée sur Euronext Paris.

La raison d'être d'Atos est de contribuer à façonner l'espace informationnel. Avec ses compétences et ses services, le Groupe supporte le développement de la connaissance, de l'éducation et de la recherche dans une approche pluriculturelle et contribue au développement de l'excellence scientifique et technologique. Partout dans le monde, Atos permet à ses clients et à ses collaborateurs, et plus généralement au plus grand nombre, de vivre, travailler et progresser durablement et en toute confiance dans l'espace informationnel.

[Find out more about us](#)

atos.net

atos.net/career

Let's start as discussion together



For more information:

unify.com/cloud-contact-center

Atos is a registered trademark of Atos SE.
March 2023. © Copyright 2023, Atos SE.
Confidential Information owned by Atos group,
to be used by the recipient only. This
document, or any part of it, may not be
reproduced, copied, circulated and/or
distributed nor quoted without prior written
approval of Atos.

RF-080313 Helping financial services
organisations excel in customer experience

À propos de NICE

NICE (Nasdaq: NICE) est le principal fournisseur mondial de solutions logicielles d'entreprise, à la fois dans le cloud et sur site, permettant aux organisations de prendre des décisions intelligentes basées sur une analyse avancée de données structurées et non structurées. NICE aide les organisations de toutes tailles à fournir un meilleur service client, garantir la conformité, lutter contre la fraude et protéger les utilisateurs. Plus de 25 000 organisations dans plus de 150 pays, dont plus de 85 des entreprises du Fortune 100, utilisent les solutions de NICE.

Visitez www.nice.com.