



CRM Banque

Fonctionnalités clés

Vision complète de la performance de la banque

Suivi des indicateurs clés de performance de la banque avec des tableaux de bord en temps réel, des rapports prédéfinis, une visualisation des données en ligne, ainsi qu'une personnalisation avancée du reporting selon les besoins.

- **Performance et satisfaction client** : visualisation instantanée du degré de satisfaction client, du nombre de recommandations et des parrainages.....
- **Suivi des revenus**
 - Nombre de comptes actifs par agence, par nature du compte.....
 - Évolution des dépôts : épargne, compte à terme, actions...
- **Efficacité Marketing**
 - Taux de retour des campagnes
 - Taux de pénétration
 - Nombre de contacts clients
 - Présence sur les canaux sociaux
- **Performance commerciale**
 - Niveau de productivité des forces de vente
 - Revenu par client et potentiel de vente
 - Acquisition de nouveaux clients
 - Volume des ventes croisées

Optimisation fondamentale de la relation client

Mise en place d'une stratégie orientée client qui veille à mieux connaître son comportement bancaire, de le satisfaire et de le fidéliser en lui proposant des produits et services les plus adaptés à ses besoins.

- Consolidation des informations client dans une seule interface (identité, comptes bancaire, cartes bancaires, engagements, incidents de paiement, placement, garanties, réclamations, contacts, connexion.....)
- Approfondissement de la connaissance du client et de son comportement bancaire
- Suivi et traçabilité des différentes interactions avec les clients (selon les différents canaux)
- Suivi de l'évolution des données du portefeuille client et des produits souscrits (comptes, engagements, cartes bancaires, placements,)

- Proposition des produits adéquats aux besoins des clients selon une segmentation préétablie
- Visualisation des actions marketing pour chaque client
- Visualisation des indicateurs clés par client (PNB, Scoring, incidents de paiements, risque...)
- Gestion proactive des besoins clients.

Analyse statistique et comportementale des données :

- Approfondissement des données statistiques et comportementales du client pour déterminer les axes de segmentation marketing : niveau de risque, rentabilité, potentiel.....
- Segmentation de la base client selon des critères tels que le secteur d'activité, le chiffre d'affaires, nombre de personnel pour les personnes morales, la durée de négociation,...pour une optimisation des actions et un meilleur rendement.
- Approfondissement de la connaissance du comportement et des habitudes d'achat des clients via le multicanal et les réseaux sociaux, afin de connaître les besoins de chaque client et de prendre en compte ses préférences.

Gestion de l'activité quotidienne :

- Planification des activités de type appel téléphonique, e-mail, fax, rendez-vous ... et gestion des priorités
- Calendrier personnel à partir duquel vous pouvez planifier des réunions ou des rendez-vous
- Gestion des e-mails et amélioration de temps de réponse grâce à des modèles d'e-mails
- Partage et attribution des tâches.

Une meilleure gestion et suivi des campagnes Marketing :

Le module marketing permet de suivre le déroulement des campagnes et d'analyser leurs performances sur l'évolution du chiffre d'affaires.

- Qualification et segmentation des prospects et clients
- Import et export de bases de données marketing
- Définition des cibles par recherche avancée multicritère
- Segmentation du portefeuille client en s'appuyant sur la logique besoin par cible
- Simplification de la planification et de l'exécution des campagnes multicanal
- Gestion du budget marketing
- Gestion du calendrier des événements
- Visualisation d'une base de documentation marketing
- Gestion des informations de la veille concurrentielle
- Gestion des catalogues produits et des grilles tarifaires
- Gestion des retours de campagne et transformation automatique en opportunités
- Analyse du rendement de chaque campagne et le suivi des prévisions de vente.

Les campagnes marketing sont directement liées au module force de vente, ce qui permet aux commerciaux au niveau des agences de suivre les prospects générés par les campagnes marketing.

Gestion complète de la force de vente :

Le module force de vente comprend toutes les tâches associées à la création d'opportunités de ventes et à la conclusion des transactions.

- Disponibilité des informations des produits bancaires (grille tarifaire, promotion, taux de change, fiche produit...)
- Prospection et gestion des opportunités, des contacts, des comptes...
- Suivi des différentes étapes de conclusion de la transaction : ouvertures des comptes, ventes de cartes, placement, crédit,...
- Gestion et suivi des communications entre les commerciaux et les clients
- Automatisation des tâches auxiliaires (contrats de vente, tâches administratives) et planification facile des activités
- Planification rapide des rendez-vous et des rappels clients
- Renforcement du processus de prospection et de recrutement de nouveaux clients
- Visualisation des prévisions des ventes et définition des objectifs par agence en fonction des ressources et du potentiel
- Développement du portefeuille client et renforcement des ventes croisées
- Optimisation des rendez-vous des commerciaux et une localisation des clients grâce à la géolocalisation
- Optimisation de l'efficacité des actions marketing
- Suivi du degré de satisfaction client.

Gestion du catalogue des produits bancaires

Structuration et centralisation des catalogues d'offres et des produits bancaires selon un classement par typologie et famille :

- Crédits aux Entreprises,
- Crédits aux Particuliers,
- Engagement,
- Carte Bancaire,
- Placements,
- Virement,
- Etc.

Gestion des dossiers d'incident et des réclamations

Le module service client vous permet de créer, afficher et effectuer un suivi des actions et des communications liées aux réclamations.

- Amélioration de la qualité du service et du traitement des réclamations clients
- Gestion des réclamations en fonction de leurs priorisation
- Traçabilité des sources de réclamation : e-mail, téléphone, web, agence, fax, réseau sociaux,...
- Historisation de tous les échanges et des attributions des réclamations

- Notification automatique des clients à la création et à la résolution de ses réclamations
- Routage intelligent des demandes et mise en file d'attente
- Possibilité d'attacher des documents au dossier d'incident
- Alerte si dépassement délai de réclamation
- Suivi de la satisfaction clients après la résolution de la réclamation
- Base de connaissances avec recherche par mots clés des articles
- Reporting et analyse des tableaux de bord des réclamations
- Mesure des indicateurs clés de performance des opérateurs (KPI) tels que la durée moyenne des appels, le temps de réponse et le temps de résolution d'un problème.

Un contact center performant :

Satisfaire et pérenniser la relation client grâce à un contact center performant et à une gestion optimisée de vos appels entrants et sortants :

- Accueil personnalisé du client
- **Gestion des appels entrants** : demande d'information & services
 - Demande de solde
 - Demande de carnet de chèques
 - Activation et désactivation des cartes
 - Carte bancaire bloquée
 - Demande d'information pour l'ouverture d'un nouveau compte
 - Besoin d'information sur les différents produits bancaires
- **Gestion des appels sortant** :
 - Renforcement de l'effort marketing et commerciale
 - Prospection B2B et B2C et prise de rendez-vous
 - Campagne de lancement phoning pour les nouveaux produits
 - Enquête de satisfaction
 - Traitement des demandes de renseignement
 - Information de la disponibilité des produits demandés (carnet de chèques, carte bancaire...)

Les autres fonctionnalités :

- **Une solution facile à utiliser** (interface, navigation, recherche,...)
- **Gestion de la sécurité des données et des habilitations** : le volet d'administration des rôles de sécurité est un élément fondamental de la solution. Il répond aux exigences de confidentialité de la banque afin de gérer les rôles et les droits des utilisateurs
- **Recherche d'informations** : La solution offre deux possibilités de recherche :
 - *Recherche simplifiée* : cette recherche permet de retrouver de manière simple et rapide un enregistrement même en spécifiant le critère de recherche de façon partielle
 - *Recherche multicritères* : c'est un outil qui permet de faire des recherches sur les différentes données de la solution en se basant sur une multitude de critères

- **Export/Import :** La solution offre une fonction native permettant :
 - *L'import des données :* Cette fonctionnalité permet d'importer des données telles que les prospects à partir d'un fichier Excel et de les intégrer dans la base
 - *L'export des données :* sous différents formats (Excel, Word, PDF, etc.)

- **Intégration avec Outlook :** intégration entre la solution et Microsoft Exchange permet de centraliser toutes les interactions par mail effectuées avec les clients :
 - *Mails sortants :* Envoi d'un E-mail directement à partir de la solution.
 - *Mails Entrants :* L'acheminement des E-mails en provenance du serveur exchange vers le CRM

- **Attachement des documents :** la solution offre la possibilité de joindre des documents numérisés (tels que les pièces d'identités, le relevé bancaire...) au niveau de l'enregistrement voulu (client, opportunités, etc.)

- **Gestion des workflows :** La solution offre un système de Workflows permettant de paramétrer un ensemble d'alertes et notifications
 - Alerte en cas de dépassement de traitement d'une réclamation ou d'une demande clientèle
 - Notification sur l'état d'avancement des réclamations: notification par email des changements des statuts des réclamations clients (clôture, annulation, suspension, etc.)
 - Notification aux commerciaux des opportunités détectés des campagnes marketing
 - Etc.

- **Gestion et suivi des objectifs :** suivi instantané des objectifs clés, tels le degré de satisfaction client, les ventes, les taux de réponses des campagnes marketing, etc.