VOXTRON

Des cas inspirants

CASE 13

Voxtron uniformise le service clientèle de Beobank

En seulement trois mois, les activités du centre de contact de Beobank ont déménagé de Barcelone au siège bruxellois. Une opération qui ne consiste pas en un simple « copié-collé » et qui constitue une véritable prouesse technologique, mais représente aussi un immense pas en avant en matière de service clientèle pour la banque. Et ce, grâce à Voxtron et à son partenaire Belgacom.

Déménagement au siège

Beobank fait partie du CMNE Belgium, une filiale du groupe français Crédit Mutuel Nord Europe. Beobank propose la gamme traditionnelle de produits bancaires : comptes à vue, comptes d'épargne, crédits, investissements et cartes de crédit.

Lors de la reprise par le CMNE en 2012, Beobank, anciennement Citibank Belgium, a été confrontée à la fermeture (programmée) de son call center à Barcelone. Toutes les activités ont ainsi dû être mutées à Bruxelles.

Le Service Center de Beobank

Le Service Center est le cœur du service clientèle de Beobank. On peut s'y informer, effectuer des opérations et demander de l'aide ou solliciter un service.

Les clients peuvent composer le numéro de téléphone central pour obtenir des renseignements détaillés sur les produits et services, comptes et crédits, ainsi que les adresses des agences et distributeurs SelfBanking de Beobank en Belgique et à l'étranger. Les clients peuvent aussi utiliser ce numéro pour effectuer des virements, programmer des domiciliations et consulter leur solde. Ou encore pour être mis en contact avec un agent en vue de la déclaration de vol ou de perte d'une carte, par exemple.

Système IVR ou agent ?

Le Voxtron Communication Center permet aux clients de choisir entre une réponse automatisée et le contact avec un collaborateur.

La réponse automatisée est générée par un système IVR intelligent accessible 24h/24 et 7j/7. Un système idéal pour effectuer des opérations bancaires, consulter le solde de son compte, etc.

Les appels des clients souhaitant être mis en contact avec un collaborateur sont quant à eux transmis à une équipe multilingue de pas moins de 40 agents qui les aident personnellement, du lundi au vendredi de 8h à 20h, ainsi que le samedi matin.

Place aux talents

Beobank a décidé de ne pas se contenter de déplacer le centre de contact de Barcelone. Elle ne voulait en aucun cas procéder à un simple « copié-collé ». Eric Vermesse, à la tête du Service Center de Beobank, témoigne : « Beobank a posé le choix stratégique de mettre sur pied un centre de contact entièrement neuf qui ne serait aucunement la copie conforme de l'ancien. Le nouveau Service Center devait devenir le point d'entrée privilégié à la banque. Pour les clients, mais aussi pour les collaborateurs. Nous voyons en effet également le Service Center comme un environnement idéal pour former les jeunes présentant un potentiel élevé. C'est là qu'ils sont au plus près des clients, et cela constitue le point de départ rêvé pour leur trajet de formation. »

Analyser, structurer et optimiser

Beobank s'est mise à l'ouvrage en février 2013. Elle a procédé à l'analyse des processus et à la définition de la structure à mettre en place. Tout devait interagir parfaitement. Beobank sert en effet 450 000 clients par jour, et le service clientèle traite quelque 30 000 appels entrants tous les mois.

Il est donc logique que le nouveau Service Center de Beobank devait être parfaitement organisé et que toutes les communications devaient être uniformisées pour maintenir un niveau élevé de satisfaction des clients. Et les collaborateurs du Service Center devaient pouvoir utiliser le système de manière optimale, de sorte à ne rencontrer aucun problème pendant leurs premiers pas au sein de la banque et au début de leur formation.

Un timing serré

Nous avons rédigé et étudié les offres. Notre choix s'est posé sur Voxtron et Belgacom. Ce qui n'a rien de vraiment surprenant. Eric Vermesse : « Voxtron avait déjà développé un système similaire avec Belgacom pour notre département Collections, et les résultats étaient très concluants. C'est cet aspect, ainsi que leur vaste expérience, qui ont joué en leur faveur. La convivialité de la solution Voxtron et l'intégration dans nos systèmes existants sont aussi deux atouts qui ont fortement pesé dans la balance. Et nous leur faisions entièrement confiance pour le respect des délais d'exécution. »

Le timing était serré. L'exécution devait débuter le 1er septembre, et tout devait être opérationnel pour le 30 novembre, car le call center de Barcelone fermait ses portes le lendemain. Eric Vermesse : « La transition s'est déroulée sans anicroche et les clients n'ont absolument rien remarqué. Le premier jour, nous avons travaillé en parallèle avec Barcelone, qui ne traitait toutefois plus que l'excédent des appels. »

Un immense succès

Eric Vermesse estime qu'il est encore un peu tôt pour tirer des conclusions, mais il est aujourd'hui déjà certain que la mise en œuvre du Voxtron Communication Center sera un immense succès. « Nous avons fait un magnifique pas en avant », explique le chef du Service Center de Beobank. « Entre autres parce que nous n'investissions déjà plus autant à Barcelone depuis un certain temps, mais aussi et surtout parce que nous avons pu, grâce à Voxtron, disposer d'une solution IP intégrale en un temps record. Ce qui fait toute la différence sur le plan technologique. »

Considérer la dimension stratégique

Quid du retour sur investissement ? Eric Vermesse : « Il est encore trop tôt pour le dire. Mais lorsqu'on examine le ROI, je trouve qu'il ne faut pas uniquement considérer l'aspect financier, mais aussi et surtout la dimension stratégique. Le système Voxtron a amélioré l'intégration de notre Service Center dans notre banque, la communication entre les départements, la proximité avec les clients et la mobilité des talents qui travaillent chez nous. Il est difficile de fournir des chiffres, mais je suis sûr que le rapport coût/bénéfices sera excellent. Nous sommes quoi qu'il en soit ravis de la solution Voxtron et de notre collaboration. »

En savoir plus sur ce cas?

Contactez: Raf Celis au +32 476 417 815 - raf.celis@voxtron.be.
Stijn Claes au +32 3 760 40 28 - stijn.claes@voxtron.be

Voxtron
Hoogkamerstraat 304
B-9140 Temse

T +32 3 760 40 20
F +32 3 760 40 21

www.voxtron.com

VOXTRON

Editeur responsable: Jan Vidts • Hoogkamerstraat 304 • 9140 Temse

COPYRIGHT
Tous les articles publiés dans notre cases et sur notre site sont protégés par le droit d'auteur. La reprise, même partielle, n'est permise que moyennant accord écrit préalable de Voxtron et en mentionnant Voxtron comme source ainsi qu'un lien vers www.voxtron.be