



DES NIVEAUX DE SERVICE OPTIMISÉS POUR MIEUX FIDÉLISER

LA TECHNOLOGIE PEGA, DORSALE DE L'ENTREPRISE DIGITALE

« Le personnel en première ligne pouvait traiter davantage de demandes dès le premier contact avec nos clients et définir des engagements de service crédibles, améliorant ainsi globalement la satisfaction de la clientèle et la rentabilité par client. »

Martin Venema

Directeur de programme, Royal Bank of Canada (RBC)

SERVICES FINANCIERS

OBJECTIFS DE L'ENTREPRISE

- Optimiser les interactions et l'expérience client pour accroître le chiffre d'affaires
- Rationaliser les opérations pour réduire les coûts
- Instaurer des contrats de niveau de service (SLA) avec des prestations différenciées pour les clients haut de gamme, et s'y conformer
- Créer une « dorsale de services » sur l'ensemble des canaux

RÉSULTATS

MEILLEURE BANQUE DE DÉPÔT EN AMÉRIQUE DU NORD

Retail Banker International Awards, édition 2012

PLUS DE 30 000 UTILISATEURS DANS 8 régions, et 14 centres dans plusieurs pays

Délai de résolution des requêtes réduit de **5 JOURS À 30 MINUTES**

20 % DE RÉDUCTION DANS LES EFFECTIFS BACK-OFFICE

ZÉRO FORMATION pour la majeure partie du personnel

VISION Gagner le droit d'être un partenaire privilégié

Royal Bank of Canada (RBC) entendait mener à bien sa mission, à savoir placer le client au cœur de ses priorités, tout en satisfaisant aux impératifs versatiles de sa clientèle. Plusieurs études internes ont validé l'hypothèse faisant de la fidélité l'un des principaux moteurs de la croissance. RBC s'est donc attachée à simplifier le processus de gestion des requêtes clients pour apporter à ces derniers des réponses promptes et prévisibles.

Les requêtes en question arrivaient via une multitude de canaux (en agence, par téléphone, par télécopie, par courrier électronique) et ce, dans huit zones géographiques différentes. Elles étaient ensuite dispatchées entre 14 pôles différents, aux systèmes et processus disparates. Du fait de l'hétérogénéité et de la complexité des systèmes métier de RBC, l'acheminement correct de demandes spécifiques, la fixation d'un calendrier de réponse souhaité et la communication de l'état d'avancement d'un dossier relevaient de la gageure.

EXÉCUTION Un traitement axé sur la finalité au point de service

Au moyen de la plate-forme Pega Build for Change®, RBC a reconstruit un processus de résolution de bout en bout baptisé CART (Client Action & Request Tool) couvrant tous les canaux et toutes les gammes d'activités. CART guide les utilisateurs dans les méandres des pièces justificatives à fournir à grand renfort d'écrans de navigation, de conseils et d'invites détaillées. Il résout même les demandes d'emblée, au point de service.

Grâce à ses fonctions d'automatisation des processus, CART améliore les taux d'efficacité en extrayant automatiquement les données clients nécessaires à la résolution. Cette solution achemine également les dossiers jusqu'au pôle de support compétent, et génère les formulaires et la correspondance nécessaires.

Le jour où RBC a déployé CART, aucune formation en bonne et due forme n'a été nécessaire. Les pôles compétents n'ont eu qu'à cliquer sur un bouton (« Créer une nouvelle demande client ») pour mener à bien la résolution du dossier.

RÉSULTAT Des engagements de service de très haut niveau

Les études propriétaires de RBC ont chiffré les avantages induits par une expérience client optimisée. Ce qui leur a permis de recentrer le projet sur le client plutôt que de se focaliser uniquement sur les gains de productivité.

CART présente des engagements de service ultra-fiables, étayés par des contrats SLA adaptés à chaque type de requête, segment de client et pôle d'exécution. Le personnel est à présent en mesure d'anticiper les attentes et de dispenser un service prompt aux clients haut de gamme, améliorant ainsi leur expérience pour mieux les fidéliser.

Les processus automatisés de CART comprenaient plus de 900 types de cas, ce qui a considérablement réduit les erreurs et les doublons. Le personnel a ainsi pu se recentrer sur les étapes nécessitant leurs compétences et leur jugement. RBC n'a pas seulement écourté les temps globaux de résolution (ramenés, dans certains cas, de cinq jours à 30 minutes), mais a également réduit ses effectifs back-office de 20 %. S'agissant du déploiement de CART auprès des 40 000 collaborateurs de RBC, lors de la première phase, les taux d'adoption étaient supérieurs à 60 %. Dès la deuxième phase, ils avaient grimpé à 80 %.

Royal Bank of Canada (RBC) propose des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, des services de gestion de patrimoine, des produits d'assurance, des activités de haut de bilan et de banque d'investissement et des services de traitement des transactions.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur la page pega.com/customers

© Copyright 2014 Pegasystems. Tous droits réservés.

2014 - 6 FS

