



COMMENT OFFRIR UNE EXPÉRIENCE CLIENT EXCEPTIONNELLE GRÂCE À L'AUTOMATISATION

Accélérer la digitalisation de vos parcours
clients



Sommaire

PAGE 3



LES ENJEUX DE LA
TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

PAGE 6



LES LEVIERS POUR DIGITALISER
LES PARCOURS CLIENT

PAGE 10



QUELS SONT LES AVANTAGES ?

PAGE 12



CAS CLIENT

PAGE 16



CONCLUSION

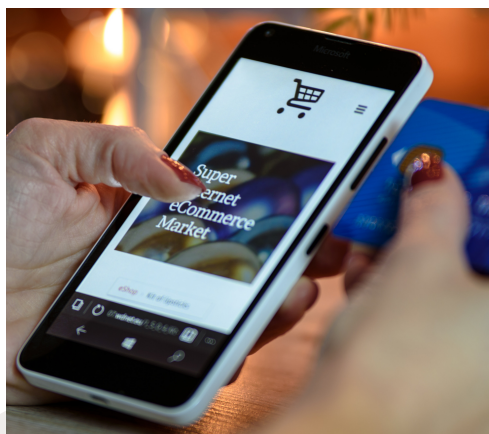
LES ENJEUX DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

Le digital est désormais ancré dans notre quotidien. Certains sont nés avec, d'autres s'en sont accommodés. Il a modifié nos habitudes de consommation, nos manières d'interagir et communiquer.

92% de la population Française est connectée.

Source : Digital Hub 2019

Les internautes sont devenus plus exigeants : ils veulent désormais de l'instantanéité, et pour cela, ils privilégient la recherche sur Smartphone, pour pouvoir rester mobiles et spontanés, lorsqu'ils recherchent un bien, un service ou une simple information.



81% DES INTERNAUTES CONSULTENT INTERNET AVANT D'ACHETER UN BIEN OU UN SERVICE ET 26% EFFECTUENT DES ACHATS VIA LEUR TÉLÉPHONE MOBILE.

SOURCE : GLOBAL WEB INDEX 2019

Cette tendance a impacté les stratégies des entreprises de nombreux secteurs, qui ont été nombreuses à prendre le pas de la transformation numérique. Elles ont développé de nouveaux moyens d'atteindre les internautes via le biais du digital et ont adapté leurs parcours pour être plus mobiles. Certaines ont même développé la recherche vocale pour accélérer et simplifier les recherches des utilisateurs et leur expérience client (via des assistants vocaux comme Google Home, Amazon Alexa). Les services sont ainsi accessibles 7/7 et 24/24 pour répondre à la demande d'immédiateté.

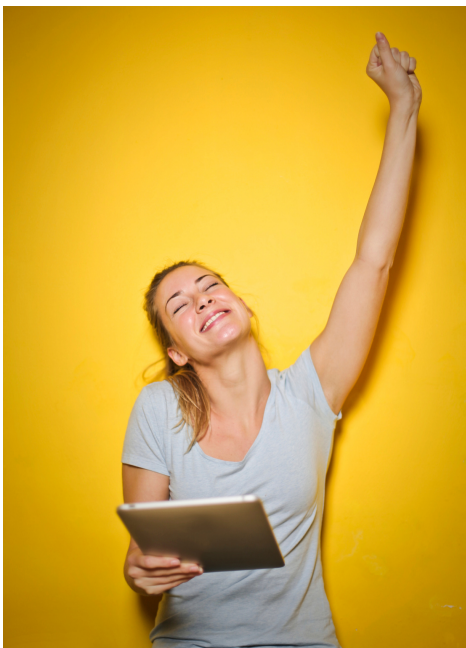
75% DES ENTREPRISES CONSIDÈRENT LE DIGITAL COMME UN VECTEUR DE CROISSANCE

La connaissance client est devenue un enjeu majeur pour les entreprises. Axe important pour améliorer l'expérience client, l'objectif des entreprises est d'extraire des données pertinentes pour les analyser, les vérifier et réussir à prédire le comportement des utilisateurs. Pour pallier la réticence de certains face au partage de données personnelles, la réglementation européenne RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) encadre efficacement depuis quelques années le recueil et la transparence vis-à-vis de l'utilisation des données utilisateurs.

Les enjeux des entreprises dans un contexte de transformation digitale sont multiples :

- **optimiser les parcours client** et proposer une **expérience client fluide et sécurisée**
- **utiliser les données collectées** intelligemment pour proposer des **offres personnalisées**
- **accélérer les processus internes** pour **gagner en productivité**

Pour proposer une expérience rapide, instantanée et fluide, les équipes opérationnelles devront également modifier leurs process. Pour ce faire, les entreprises doivent automatiser et systématiser les tâches à faible valeur ajoutée pour gagner en productivité et recentrer les métiers sur leur vraie nature.



Par exemple, à la souscription d'un prêt immobilier, lorsque le recueil, la vérification de toutes les pièces justificatives et la signature du contrat sont digitalisées, l'expérience client est elle aussi **2x plus rapide et satisfaisante**, d'après les clients VIALINK.

1h50

gagnés par le Back office en automatisant le traitement des dossiers clients avec VIALINK



CAPITOLE FINANCE - TOFINSO

L'équipe Back Office de l'expert en financement Capitoles Finance-Tofinso est passé de **2h20 de traitement** des dossiers clients via des processus manuels à **30min** après avoir dématérialisé et automatisé le processus avec les solutions logicielles VIALINK.

LES LEVIERS POUR DIGITALISER LES PARCOURS CLIENTS

Les processus centrés sur les documents dominent certains secteurs (banque, assurance, immobilier, RH, professions libérales...) et restent un point de friction majeur dans les interactions avec les clients. Ils sont pourtant, souvent les derniers à être reconnus comme facteur d'échec dans l'expérience clients et les opérations internes. Un parcours client peut se matérialiser par de nombreuses étapes. Dans ce livre blanc, nous allons nous intéresser au parcours client post-sélection du service ou du bien, c'est à dire : collecte des justificatifs client, vérification de l'identité du client, traitement et vérification du dossier complet et signature du contrat.



QUELS SONT LES ENJEUX ACTUELS DU PARCOURS CLIENT ?

74%

Gagner en performance et en efficacité, grâce à plus de fluidité dans les échanges

68%

Accélérer le processus de contractualisation, en réduisant les délais de traitement

64%

S'assurer d'être en conformité, dans le contexte réglementaire évolutif

45%

Simplifier les démarches pour souscrire à un service en ligne et optimiser l'expérience client

Source : Markess "La contractualisation en ligne : de l'enrôlement à la signature contractuelle"

**Pour automatiser ces différentes étapes,
l'Intelligence Artificielle émerge comme un
levier et un accélérateur indispensable.**

**40% DES ACTIVITÉS D'UNE ENTREPRISE
SERONT TRANSFORMÉES PAR L'IA D'ICI 2025 !**

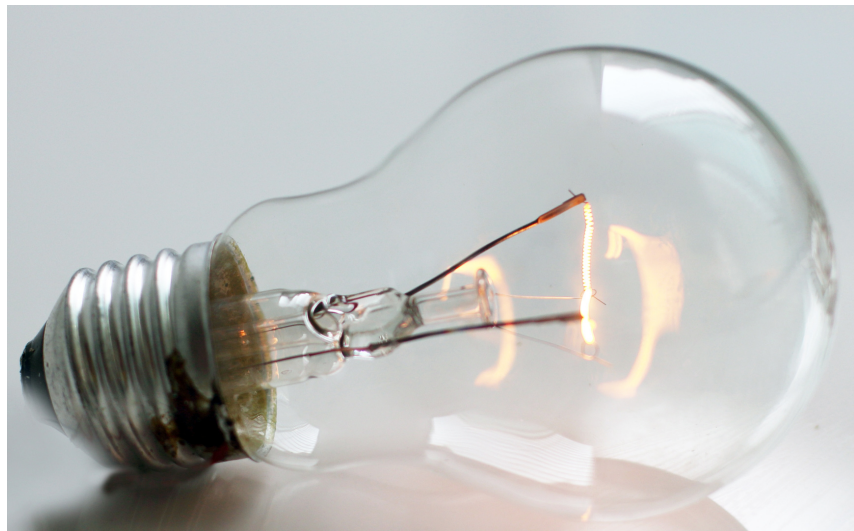
Source : Bruno Buffenoir, Directeur Général de ServiceNow France

**83% DES DÉCIDEURS ONT BESOIN D'OPTIMISER
LEUR PROCESSUS DE CONTRACTUALISATION**

Source : MARKESS by Exaegis

Qu'est-ce que l'IA ?

L'intelligence artificielle est un ensemble de techniques permettant aux machines d'imiter une forme d'intelligence humaine.



Comment automatiser les étapes du parcours client ?

ETAPE 1 : COLLECTE ET VÉRIFICATION DU DOSSIER CLIENT

Aux prémices du parcours de souscription, les solutions basées sur l'intelligence artificielle reconnaissent et classifient automatiquement toutes les pièces justificatives d'un dossier client (pièce d'identité, justificatifs de domicile, bulletin de salaire, avis d'imposition, RIB, Kbis, etc.).

A la collecte, les algorithmes détectent si le dossier est incomplet ou incohérent et permettent ainsi de notifier automatiquement l'utilisateur des pièces à corriger, par exemple si la pièce transmise est expirée. A ce stade, l'utilisateur est encore maître de son parcours et son avancée. Une fois le dossier complet, le dossier est envoyé à l'entreprise pour poursuivre le parcours de souscription.

Cette étape de collecte optimisée permet d'éviter les allers retours entre le client et le back office, pour ainsi gagner du temps dans la transformation du prospect.

Dans certains parcours ; ouverture de compte bancaire, souscription à une assurance vie, location d'un bien, un dossier avec des justificatifs multiples est requis.

Pour accélérer le traitement et la vérification de ce dossier, les algorithmes entraînés vérifient la véracité de l'ensemble des pièces et la cohérence du dossier. Les solutions de vérification à base d'IA extraient et vérifient les informations des pièces justificatives en temps réel à la place de l'humain.

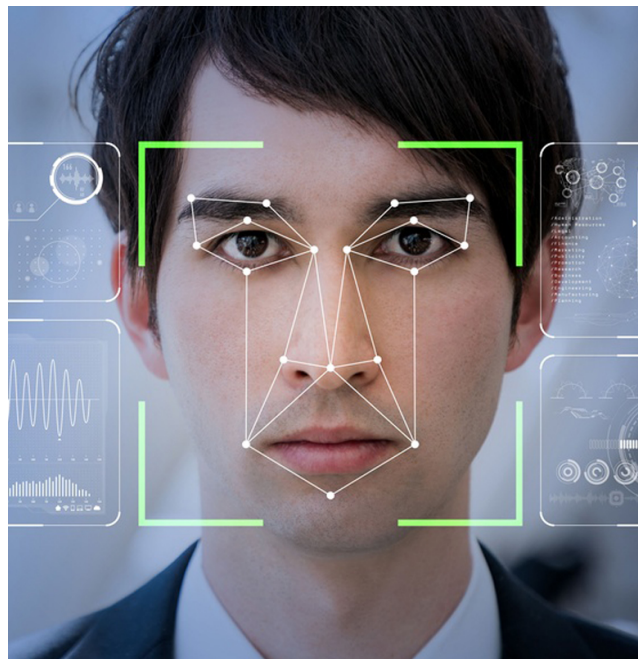
Lorsqu'elles sont connectées à des bases de données tierces (Infogreffe, DGFIP, listes de sanctions, listes des personnes politiquement exposées, etc.), les solutions de vérification automatique des dossiers comparent les données extraites des documents avec les données présentes dans ces bases pour vérifier la cohérence des informations, et alerter d'un profil à risque.

Un **gain de temps considérable** qui permet aux équipes opérationnelles de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. Les données extraites des documents peuvent ensuite être intégrées automatiquement dans un formulaire ou dans le SI de l'entreprise.

ETAPE 2 : VÉRIFICATION DE L'IDENTITÉ CLIENT

L'identité du client peut être vérifiée par différents moyens :

- une vérification automatique de la véracité de la pièce d'identité. Les algorithmes de l'IA vérifient les informations extraites de la pièce.
- la Reconnaissance Faciale : dans un contexte d'entrée en relation à distance, cette technologie vérifie en quelques secondes que le client qui est en train de souscrire est bien celui de la pièce d'identité transmise. Couplée à la détection du vivant, cette technologie permet de réduire considérablement les risques de fraudes et d'usurpation d'identité.



ETAPE 3 : SIGNATURE DU CONTRAT

La signature électronique, lorsqu'elle répond aux normes eIDAS, permet de signer des documents, à distance et en quelques clics.

Reconnue légalement, la signature électronique prend tout son sens dans le contexte de la dématérialisation des processus métiers et de la relation client. Elle s'impose comme une réponse aux enjeux actuels des organisations.

Elle présente de nombreux bénéfices pour les utilisateurs : elle accélère et sécurise la signature, améliore l'expérience client, réduit les coûts et augmente la conversion client de 45%, d'après les clients VIALINK.

+45%
de conversion client

QUELS SONT LES AVANTAGES DE LA DIGITALISATION DE CES DIFFÉRENTES ÉTAPES ?

Les gains sont mesurables très rapidement, auprès des équipes opérationnelles et des clients.

Avec l'accélération et l'automatisation des différents processus, on peut observer les bénéfices suivants (après avoir interrogé nos clients) :

x2

GAIN DE
PRODUCTIVITÉ

÷2

DES DÉLAIS DE
TRAITEMENT

+5%

DÉTECTION DES
TENTATIVES DE
FRAUDES

+30%

OPTIMISATION
DE L'EXPÉRIENCE
CLIENT

Source : clients VIALINK

POUR MESURER VOS GAINS, NOUS VOUS PROPOSONS DE VOUS POSER LES QUESTIONS SUIVANTES :

01

Quel est le temps de traitement d'un dossier client par les équipes opérationnelle (avant/après)

02

Combien de temps un client attend entre le début de la souscription et la contractualisation (avant/après) ?

03

Quel est le délai de signature (avant/après) ?

04

Quel est le taux de conversion (avant/après) ?

05

Quel est le taux de satisfaction client (avant/après) ?

Découvrez comment les clients de VIALINK ont pu optimiser leurs parcours client grâce aux solutions VIALINK KYC et VIALINK SIGN.

Cas client



Contexte

La BRED est une Banque populaire coopérative, forte de 5500 collaborateurs dont 25% hors de France. Elle regroupe des activités diversifiées en Banque de détails, banque de grande entreprise et institutionnels, salle des marchés, banque de négoce notamment.

Enjeux

La BRED avait différents enjeux et objectifs :

- Accélérer et fiabiliser le parcours d'ouverture de compte
- Etre sûre d'avoir un dossier réglementaire complet et conforme
- Gagner du temps pour les commerciaux et les équipes Back Office
- Faciliter la vie des clients avec un parcours d'ouverture de compte complètement digitalisé.

La solution VIALINK

Les solutions VIALINK automatisent, sécurisent et fiabilisent les parcours clients critiques et complexes sur tous les canaux (en agence, à distance, en ligne) grâce à une solution digitale automatisée de KYC (VIALINK KYC) et de signature électronique (VIALINK SIGN).

- VIALINK KYC utilise l'intelligence artificielle et le Machine Learning pour simplifier et fluidifier les parcours digitaux, tout en assurant une conformité réglementaire.
- VIALINK SIGN est une solution éprouvée de signature électronique simple ou avancée, conforme à la norme européenne eIDAS.

Les solutions VIALINK sont totalement intégrées dans le processus d'ouverture de compte BRED : Le conseiller numérise les pièces justificatives du client (justificatifs de domicile, justificatifs de revenus et d'identité du client), et l'application VIALINK lui donne un retour immédiat et instantané. Dès que l'analyse du dossier a été finalisée et que le dossier est conforme, le conseiller procède à la signature électronique du contrat avec le client, pour accélérer la contractualisation.

Les résultats obtenus

- L'**automatisation** des parcours a permis aux agences et aux équipes Back Office de gagner un temps considérable dans l'ouverture de comptes bancaires.
- La **digitalisation** du processus a permis une réduction du temps d'ouverture de compte significative pour le client final ;
- **Gain de temps** pour le commercial : plus d'impression des contrats, plus de signature manuscrite, plus de scan ni d'indexation des documents signés
- **Réduction du risque de fraude** : l'intelligence artificielle alerte les équipes lorsqu'un dossier semble non conforme ou frauduleux

« Depuis l'intégration de VIALINK SIGN, nous avons observé une réduction du temps d'ouverture de compte assez significative, puisqu'en moyenne, maintenant, une ouverture de compte se fait en 15 à 20 minutes en face à face avec le client. »

Contexte

PREPAR-VIE, filiale de la BRED Banque Populaire, conçoit et gère des produits d'épargne assurance et de prévoyance auprès des Particuliers et des Professionnels.

PREPAR-VIE, en chiffres :

- 236.000 comptes épargnes
- 181.000 épargnants
- 601.000 contrats prévoyance vie
- 1.198.000 contrats prévoyance IARD

Enjeux

Acteur de l'assurance, PREPAR-VIE est soumis à des obligations réglementaires de connaissance client (Know Your Customer - KYC) et de Devoir de conseil (DDA), et fait face à des enjeux majeurs sur ses parcours client :

- Identifier le client & obtenir des informations sur la nature et l'objet de la relation d'affaire
- Renforcer les informations précontractuelles, le devoir de conseil, et de transparence apportées aux clients

La solution VIALINK

Pour répondre à ces enjeux, PREPAR-VIE a décidé de digitaliser le parcours client et automatiser les contrôles des dossiers clients par les équipes internes Back Office.

PREPAR VIE a choisi les solutions de vérification automatique de dossiers client et de signature électronique proposées par VIALINK. Ces solutions répondent aux contraintes réglementaires en vigueur et s'adaptent constamment aux évolutions de celles-ci.

Dans un premier temps, PREPAR-VIE a intégré les solutions VIALINK dans le parcours en ligne de mise à jour des données clients existants pour débloquer les versements des comptes dormants. Ce nouveau parcours digital a été testé auprès de 10 000 clients non intermédiés.

Les résultats obtenus

Après 1 mois seulement, 400 personnes avaient mis à jour leur dossier en ligne. Les clients ayant effectué le processus avaient entre 24 et 94 ans !

VIALINK a réussi à détecter **6% documents clients périmés ou illisibles** (parmi des CNI, passeports, avis d'imposition et RIB).

PREPAR-VIE était déjà ravi de l'accélération des processus et des parcours, mais a été doublement surpris lorsqu'ils ont observé une amélioration importante de la qualité des documents fournis par les clients. La mise à jour des dossiers clients a en effet permis de **débloquer plus d'un million d'euros de versements** bloqués par des dossiers qui n'étaient pas à jour.

PREPAR-VIE va désormais déployer les solutions VIALINK sur le parcours en ligne de souscription à une assurance vie pour accélérer le parcours de vérification des dossiers jusqu'à la signature et améliorer ainsi l'expérience client globale.

« Le temps de contrôle est passé de 2 semaines, à cause d'un processus manuel et des allers retours multiples par courrier postal à 15 secondes avec l'intelligence artificielle de VIALINK. »

POUR FINIR

Face aux nouvelles habitudes de consommation, aux nouvelles attentes clients et à la place prépondérante du digital dans notre quotidien, 75% des entreprises ont déjà pris le pas de la transformation numérique dans leurs parcours client.

Les entreprises se retrouvent indéniablement face à différents enjeux ; collecter des données de qualité, optimiser les processus internes et améliorer l'expérience client, pour au final, convertir davantage.

L'automatisation de l'ensemble des étapes du parcours client via des nouvelles technologies permet d'améliorer l'efficacité opérationnelle. Les tâches à faible valeur ajoutée sont ainsi réalisées par les outils d'intelligence artificielle, libérant ainsi du temps commercial.

Côté client, le parcours est plus rapide et plus fluide grâce au traitement automatique du dossier dans son ensemble du début à la fin du parcours

La rapidité de traitement a pour bénéfice par ailleurs d'améliorer l'expérience client en répondant aux attentes de disponibilité et d'immédiateté. Un triple gain pour les entreprises, qui cherchent à se différencier grâce à l'innovation technologique.

À PROPOS DE VIALINK

Regtech de référence dans le domaine de la digitalisation des processus métiers, les solutions logicielles de VIALINK ont été couronnées par de nombreux prix et certifications européennes (Grand prix Banque et Innovation, Top 10 KYC Tech Solution Providers, label ScaleUp de Cap Gemini, label Finance Innovation, ...).



Face aux tâches fastidieuses que représentent souvent l'ouverture d'un compte bancaire ou la location d'un appartement pour un particulier qui doit fournir de nombreuses pièces justificatives, nous optimisons et simplifions ces démarches en analysant le dossier complet des clients automatiquement et en temps réel. Ceci a pour bénéfice immédiat de réduire considérablement le délai de réponse et d'améliorer grandement l'expérience client grâce à un retour immédiat quant à la complétude et la qualité de son dossier.

VIALINK propose une solution de signature électronique, conforme aux normes eIDAS, pour signer tout type de document. Tiers de confiance reconnu, Autorité d'Enregistrement et de Certification, la solution VIALINK a été pensée pour optimiser les parcours clients de bout en bout, qu'ils soient en ligne ou en face à face.

De nombreuses entreprises des secteurs Banque, Assurance, Bâtiment ou Immobilier nous font confiance. Pourquoi pas vous ?

www.vialink.fr

contact@vialink.fr

