

# kiamo

## LA BANQUE FACE AUX NOUVEAUX DÉFIS DE LA RELATION CLIENT

### LA BANQUE, UN LIEN FORT POUR LES CLIENTS ...

**65%** DES FRANÇAIS PRIVILÉGIENT LES SERVICES D'UN CONSEILLER BANCAIRE (1)

**90%** DES FRANÇAIS FONT CONFIANCE À LEUR BANQUE (2)



### ... MAIS QUI RESTE FRAGILE !

**58%** DES FRANÇAIS SONT PRÊTS À CHANGER DE BANQUE (3)

... et le taux d'attrition des 18-24 ans atteint 8,4% lissé sur trois ans (4)



EN EFFET,

LES ATTENTES DES CLIENTS ONT CHANGÉ ...

... ET PROVOQUÉ UN DÉCALAGE

ENTRE

LE POINT DE VUE DES CLIENTS ...

**PLUS DE 20%** CONSIDÈRENT QUE LE CONSEILLER NE LES CONNAÎT PAS SUFFISAMMENT (5)

**POUR 82%** DES FRANÇAIS LA BANQUE IDÉALE EST HYBRIDE (PHYSIQUE ET DIGITALE) EN FONCTION DES BESOINS (6)

**40%** DES CLIENTS SONT INSATISFAITS DE LA PRISE EN CHARGE DE LEUR PROBLÈME APRÈS UN ÉCHANGE TÉLÉPHONIQUE (5)

**65%** FONT CONFIANCE AU CHAT POUR MENER LEURS ÉCHANGES AVEC LE CONSEILLER (6)

ÊTES-VOUS SÛR DE ME CONNAÎTRE ?

### ... ET LE POINT DE VUE DE LA BANQUE

SEULEMENT **37%**

DES BANQUES UTILISENT UNE SOLUTION OMNICANALE PERMETTANT UNE GESTION CENTRALISÉE DE LA RELATION CLIENT ET UNE CONNAISSANCE FINE DU CLIENT (7)

## UN IMPÉRATIF : ACCOMPAGNER LA MUTATION

### #LEVIER N°1

UNE SOLUTION 100% OMNICANALE (VOIX, EMAIL, MESSAGING, RÉSEAUX SOCIAUX, VIDÉO...) POUR FACILITER LA VUE 360° DES INTERACTIONS CLIENTS



### #LEVIER N°2

UNE SOLUTION QUI EMBARQUE ET MET À DISPOSITION DU CONSEILLER BANCAIRE AU MOMENT OPPORTUN ET DE FAÇON SÉCURISÉE LA « SMART DATA » (DONNÉES CLIENTS « INTELLIGENTES »)



# kiamo

## LA SOLUTION OMNICANALE ROBUSTE PENSÉE POUR OPTIMISER LA RELATION CLIENT

### DES RÉSULTATS CONCRETS :

DES ÉQUIPES ENGAGÉES

**98%**

Qualité de Service



UNE RÉPONSE RAPIDE

**< 1 mn**

Durée d'attente moyen



UNE CONTRIBUTION OPTIMISÉE

**+10%**

de Rentabilité



kiamo

Pour en savoir plus sur la solution ou bénéficier d'une démonstration personnalisée : [www.kiamo.com](http://www.kiamo.com)



(1) Trophées de la qualité bancaire- meilleurtaux.com 2020 (2) Etude Sia Partners 2020 (3) Analyse Deloitte 2018

(4) Etude Bain & Company 2020 (5) Deloitte 2019 (6) IFOP 2019 (7) "Omnichannel Marketing for Financial Institutions" ATM Marketplace 2018