

ILS TÉMOIGNENT

BNP PARIBAS SECURITIES SERVICES CONFIE LA GESTION DE SA RELATION CLIENT À EFFICY



**BNP PARIBAS
SECURITIES SERVICES**



BNP Paribas Securities Services est la filiale de BNP Paribas spécialisée dans la gestion opérationnelle et la protection des titres financiers. Avec ses 1 200 utilisateurs répartis dans 33 pays et 7 devises monétaires différentes, elle fait confiance à Efficacy depuis 2012. Retour sur ce partenariat international de grande ampleur en termes de gestion de la Relation Client.

Résultats

- › Une vue globale et unique, partout dans le monde et pour toutes les équipes
- › Optimisation de la communication client grâce à l'automatisation de certaines tâches
- › Meilleur suivi des données statistiques car directement intégrées à l'outil CRM

Vers un CRM plus moderne

Un logiciel CRM « in house » était utilisé depuis une dizaine d'années par BNP Paribas Securities Services. Evolutions du marché et nouvelles technologies aidant, le souhait de moderniser l'outil est apparu. L'enjeu est de taille et E-Deal CRM by Efficacy, en mode acquisition, apparaît comme une évidence : bonne adéquation fonctionnelle, offre évolutive, ainsi que proximité et agilité des équipes. En interne, le logiciel est appelé Client Vision. L'ambition est claire !

La mise en place d'une politique de conduite du changement a permis un accueil très favorable de la solution. Dès le début, un groupe projet a été mis en place chez BNP Paribas Securities Services. L'objectif ? Impliquer les utilisateurs et s'assurer que le solution Efficacy réponde à leurs attentes. En parallèle, une personne dédiée à la communication sur l'outil organise différents modules de formation (nouveaux utilisateurs, rappel et expert) et diffuse des release notes et informations sur la roadmap.

Tous les deux mois, un Comité Utilisateurs regroupe une quinzaine de contributeurs du monde entier qui échangent sur les axes d'amélioration possibles.

Un gain de temps et de performance

Les utilisateurs qualifient la solution de « grand pas en avant ». Les équipes IT sont de plus en plus autonomes. Les commerciaux constatent une baisse du temps consacré à l'administratif. Enfin, les services marketing et service client gagnent en précision de ciblage. Ainsi, un nouveau processus de push d'informations vers les clients abonnés a été mis en place et est désormais automatisé. Il permet de diffuser 12 millions de mails par an (contre 2 millions avant la mise en place de Client Vision) et aussi de réduire le risque de duplication de l'information auprès d'un même contact.



Plus de **1 200**
utilisateurs dans

33 pays



4 à 5

Releases annuelles



Plus de

12 millions de mails
envoyés par an



« Client Vision en un mot : sérénité. Nous avons désormais atteint une bonne vitesse de croisière. Efficy a beaucoup grandi ces dernières années, c'est un vrai partenariat. »

Arnaud Garnier,
Head of Client Vision MOA Team, BNP Paribas Securities Services

Base de données unique et internationale, ciblage automatique et dynamique selon des critères de segmentation, traçabilité des emails avec données statistiques ; tels sont les bénéfices ressentis par les utilisateurs de Client Vision, alias E-Deal CRM by Efficy.

De belles perspectives d'avenir

D'un point de vue solution, BNP Paribas Securities Services génère 4 à 5 évolutions par an. A court terme, des optimisations sont prévues pour une utilisation encore plus simple de l'outil CRM. Par exemple, le partage des bonnes pratiques commerciales (ex : ajout et simplification des documents obligatoires pour passer à l'étape suivante) et l'introduction de la notion d'influenceur (ex : tel contact chez mon client est-il influent pour la mise en place de mon opportunité ?).

Client Vision devra aussi intégrer les nouvelles exigences liées au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

D'autres projets sont aussi à l'étude : la synchronisation avec les systèmes de téléphonie et de messagerie. D'un point de vue utilisateurs, une revue totale de l'espace collaboratif est envisagée pour faciliter les échanges et favoriser la montée en compétences. L'utilisation de l'outil en mode déconnecté est également à l'étude pour simplifier le quotidien des commerciaux notamment.

Ainsi, Client Vision va continuer à évoluer pour suivre au plus près les besoins des utilisateurs.

Environnement technique

- OS Serveur : Unix
- Serveur applicatif : WebSphere
- Base de données : Oracle 12c
- Synchronisation : Architecture double, load balancing
- Interfaces : DNA (outil de BI), Hobart, Neolink (plateforme clients), PLM (référentiel produits), Sharepoint, SmartFocus, 2SDocs

