

# Riyad Bank améliore de manière significative la qualité de l'expérience client avec Verint

## Contexte

La Riyad Bank est l'une des plus importantes institutions financières du Royaume d'Arabie Saoudite et du Moyen-Orient. Elle propose une large gamme de solutions de financement innovantes et conformes à la Charia par le biais d'un réseau multicanal et multinational. La banque a enregistré un bénéfice d'exploitation de 1,06 milliard de dollars pour son année fiscale close le 30 juin 2017.

La Riyad Bank estime qu'une expérience client de qualité n'est pas le fruit du hasard : elle doit s'appuyer sur une connaissance approfondie et significative du client. Pour y parvenir – et devenir une organisation plus performante, plus intelligente et plus rentable – la banque cherchait un moyen innovant de collecter, analyser, et sourcer les commentaires des clients, afin de réagir en conséquence.

Jusqu'à récemment, la Riyad Bank s'appuyait sur des entretiens téléphoniques avec ses clients pour recueillir leurs retours d'expérience. Huit agents menaient par téléphone 3 000 enquêtes NPS (Net Promoter Surveys) par mois en moyenne. Pour une banque aussi avant-gardiste, il était nécessaire de trouver une alternative à cette approche primitive de la gestion de l'expérience client.

Par ailleurs, le fait que des personnes mènent les enquêtes de satisfaction auprès de la clientèle a parfois pu biaiser les entretiens et altérer la qualité des données recueillies. De plus, le processus n'était pas modulable : le recours aux entretiens téléphoniques pour obtenir une mesure statistique des avis clients à toutes les étapes du parcours client aurait exigé un nombre prohibitif d'entretiens. Cela aurait également nécessité un investissement commercial et IT conséquent.

« Dans les premiers rapports relatifs à l'Expérience Client que j'ai eu entre les mains, il était indiqué que la banque enregistrerait un taux de satisfaction client de 98%. Cependant, j'avais des doutes quant à la pertinence de ces données, en raison de l'influence exercée involontairement par les agents sur les réponses des clients, et du faible taux de réponse, de l'ordre de seulement 1 % », déclare Peter Halsor, Chief Customer Experience Officer à la Riyad Bank. « Nous avons besoin d'automatiser la collecte des avis à un plus grand nombre d'étapes du parcours client afin d'éliminer les erreurs humaines et l'influence des opérateurs. Cela nous permettrait d'obtenir des données plus fiables et de meilleure qualité pour l'analyse de l'expérience client et de mieux dimensionner le mécanisme de recueil des avis. »

## Solution

Verint est déjà un partenaire important de la banque en matière d'engagement client, et la solution Verint Enterprise Feedback Management offre une approche qui a déjà prouvé son efficacité et riche en fonctionnalités pour inciter les clients à donner leur avis à plus grande échelle. La banque peut créer automatiquement des dossiers au fur et à mesure de l'enquête, ce qui permet de réagir en temps quasi-réel aux commentaires des clients. Les workflows intégrés garantissent que les dossiers sont gérés par la bonne équipe et ils permettent l'analyse des motifs sous-jacents après la clôture du dossier.

**VERINT.**

## Customer Success Story



### Solution

Verint Enterprise Feedback Management™



### Secteur

Services Financiers



### Pays

Royaume d'Arabie Saoudite

## Résultats

- Réduction de 50% du temps de traitement des demandes de prêt
- Augmentation de 267% du nombre d'enquêtes NPS (Net Promoter Survey) complétées
- 8 collaborateurs redéployés au sein de la banque
- 100 000 enquêtes réalisées depuis la mise en place de la solution

“ Verint a obtenu de meilleurs résultats que les autres fournisseurs sur quasiment tous nos critères. Leurs équipes, leur support et leur technologie sont tous de très grande qualité. La fonctionnalité de gestion des dossiers, par exemple, permet à la banque de “ boucler la boucle des avis ” en ouvrant automatiquement des dossiers permettant aux directeurs d’agence de mettre en place un suivi client en fonction des réponses au sondage et de prendre des mesures immédiates – l’informatique n’a pas besoin d’être impliqué.”

– Peter Halsor, Chief Customer Experience Officer, Riyad Bank

La Riyad Bank a installé en standard Verint Enterprise Feedback Management en mode SaaS (Software-as-a-Service) pour le pilotage des actions, la responsabilisation des agents et l’amélioration de l’expérience client. Les avis des clients et des entreprises peuvent également être gérés sur l’ensemble des canaux. Le canal Agences a été le premier à être mis en service. « Le modèle cloud rend le déploiement extrêmement rapide et facile – mais l’expérience et les compétences de l’équipe Verint a encore plus facilité les choses », explique Halsor.

Lorsqu’un client se rend dans l’une des agences de la banque, il reçoit ensuite sur son téléphone portable un message lui demandant de participer à une courte enquête. Son avis est ainsi saisi en temps réel et comparé aux données issues du data warehouse central telles que la succursale visitée, des données démographiques et le type de transaction effectuée. Dans les cas où une réponse est nécessaire – par exemple, lorsque le client s’est plaint d’un service ou lui a attribué une note particulièrement faible – un dossier est ouvert et le directeur de l’agence peut contacter le client pour assurer un suivi. Tout cela sans intervention informatique.

Quelque 400 personnes utilisent désormais Verint Enterprise Feedback Management, et pas moins d’un million d’enquêtes ont été réalisées à ce jour. Après le déploiement initial sur le réseau des agences, la solution est maintenant déployée sur les réseaux digitaux et les centres d’appels.

Les analyses en temps réel, les tableaux de bord et les rapports permettent à Halsor et à son équipe de comprendre rapidement le ressenti des clients, de détecter les tendances et les enjeux émergents, puis de partager ces informations dans l’entreprise. Par le passé, par exemple, un client pouvait se plaindre par téléphone de la « lenteur du service », simplement pour mettre fin plus rapidement à la conversation. Grâce à la solution intelligente Verint, l’équipe peut maintenant identifier la raison spécifique de la frustration – la difficulté de désigner un bénéficiaire par exemple – et prendre des mesures immédiates pour résoudre le problème.

## Résultats

Après une intégration effectuée avec succès, Riyad Bank tire des avantages significatifs de l’utilisation de Verint Enterprise Feedback Management. La banque a notamment réussi à :

- Réduire le délai de traitement des demandes de prêt personnel : il faut maintenant compter deux jours au lieu de quatre (de la réception de la demande au versement des fonds sur le compte du client).
- Augmenter le nombre d’enquêtes NPS complétées, qui est passé de 3 000 à 11 000 par mois.
- Améliorer le taux de réponse de 1% à 5%
- Réaffecter huit collaborateurs qui s’occupaient auparavant de traitement de avis à d’autres services, ce qui a permis de réaliser des économies conséquentes.
- Mener à bien plus de 100 000 enquêtes depuis le lancement du système de gestion des questionnaires.
- Améliorer de façon significative la qualité des sondages mesurée par une étude interne de la banque sur la maturité de l’expérience client
- Améliorer la satisfaction client grâce à la gestion de dossiers en boucle fermée.
- Intégrer les NPS et la satisfaction client aux activités d’amélioration des services de la banque.

« Ce système d’engagement client change réellement la donne », déclare Peter Halsor. « Pour la première fois, nous pouvons comprendre en temps réel ce que nos clients pensent de nos services. Cela nous permet de prendre des mesures immédiates pour les améliorer et ainsi accroître la satisfaction et la fidélité de nos clients. »

## The Customer Engagement Company™

### Americas

info@verint.com

1-800-4VERINT

### Europe, Middle East & Africa

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

### Asia Pacific

info.apac@verint.com

+ (852) 2797 5678



verint.com



twitter.com/verint



facebook.com/verint



blog.verint.com