

ILS TÉMOIGNENT



10 000 utilisateurs
par jour



5 300 licences



6 millions
de clients gérés
par le système



EFFICY, UN PARTENAIRE SOLIDE DE BELFIUS BANQUE POUR SA GESTION CLIENT ET DE PROSPECTS



Belfius Banque est une société de service de banque et d'assurances. Ses activités principales sont l'octroi de crédit au secteur public, l'offre de services financiers aux particuliers et aux entreprises (retail et banque commerciale) ainsi que les assurances. Avec plus de 3,5 millions de clients en Belgique soit près d'un belge sur trois, Belfius est le deuxième bancassureur belge.

Résultats

- › Gestion centralisée de 6 millions de contacts au total et 184 millions d'opportunités commerciales par semestre
- › Collaboration sans couture pour les 800 agences du Groupe
- › Intégration simple avec Microsoft Office. A titre d'exemple, la synchronisation des boîtes emails des 10 000 utilisateurs de Belfius se fait en 15 minutes avec la plateforme Efficacy
- › CRM étendu, ou xRM qui se greffe à d'autres outils et en retirant de l'information clés de ceux-ci

Efficacy CRM un choix tourné vers l'avenir dans un monde en évolution rapide

En 2013, Belfius Banque était à la recherche d'un outil collaboratif qui puisse gérer de manière efficace tous ses clients, autant les particuliers que les entreprises. Beaucoup de différents outils étaient utilisés chez Belfius sans pouvoir communiquer ou être synchronisés.

Martine Jans est chef de projet chez Belfius et nous explique la raison pour laquelle ils ont voulu un outil CRM puissant : « Le système CRM que nous avions était obsolète. Par exemple, il n'y avait pas d'intégration avec Microsoft Office, la messagerie Outlook et les autres systèmes informatiques. Au départ, nous avions prévu de développer nous-mêmes une nouvelle solution, mais nous avons finalement opté pour un package existant. »

Pourquoi avoir alors porté son choix sur Efficacy CRM ? « Efficacy CRM est un choix tourné vers l'avenir dans un

monde en évolution rapide. C'est en effet un outil intuitif et dynamique », nous détaille Martine.

Belfius désirait également un outil efficace pour la prospection et le suivi de ses clients. « Le projet a été un long processus. La demande de proposition («DP») s'adressait à 10 fournisseurs différents! Nous les avons largement testés avec des démos et un examen des fonctionnalités. Efficacy s'est avéré être la meilleure solution. Efficacy apporte une valeur ajoutée : pouvoir consulter toutes les informations utiles sur le client - documents, e-mails, etc. - que nous pouvons stocker et proposer une vision simple et claire dans le CRM de ces clients, à nos employés qui sont utilisateurs de la solution. Nous avons désormais une véritable vision à 360° de nos clients. »

Et donc depuis de nombreuses années, Belfius Banque utilise Efficacy CRM pour optimiser son activité dans ses agences et sur le web.



« Efficy est sans aucun doute un outil CRM de référence dans ce secteur bancaire en évolution rapide faisant largement appel à une IA sophistiquée. »

Martin Bobeck,
Senior Corporate Banker

Une relation de partenariat fort entre Efficy et Belfius

Belfius utilise le système CRM surtout pour deux secteurs du marché : le secteur public et la vente au détail.

Grâce à Efficy CRM, chaque utilisateur peut renseigner les produits dont le client dispose ainsi que son niveau de satisfaction. Ensuite l'autre aspect clé est de comprendre quelles sont les habitudes de ce client, notamment ses canaux de communication préférés, ses habitudes de consommation, la relation qu'il entretient avec le centre de contact et les commentaires qu'il a faits, les produits ou services qui pourraient l'intéresser, son moyen de contact préféré, etc.

« Cela rend le contact avec le client plus facile, celui-ci ayant un professionnel du marketing face à lui; cela crée des opportunités de vente et améliore le service », nous explique Benoit Speybrouck, Director Digital Programs / Digital & Data. Belfius a dorénavant étendu l'utilisation d'Efficy CRM à toutes ses agences.

Pour finir Martin Bobeck, Senior Corporate Banker à Belfius, explique les avantages qu'Efficy apporte avec une solution CRM centrale, qui agrège des informations clés venant de sources de données différentes. En effet, « l'outil multicanal Efficy CRM utilisé au sein de Belfius Banque est le parfait exemple de la manière dont les données clients doivent être utilisées de manière intelligente et sécurisée, tout en permettant des plans d'action stratégiques envers nos principaux clients ».

Il ajoute que « la plateforme CRM est entièrement intégrée et trait[e] toutes les données pertinentes des clients tout en proposant une réelle facilité d'utilisation. [Il n'avait] jamais vu un outil pareil en plus de 20 ans d'expérience professionnelle dans le secteur bancaire ».

Il conclut que selon lui Efficy est « sans aucun doute un outil CRM de référence dans ce secteur bancaire en évolution rapide faisant largement appel à une IA sophistiquée ».

