



Fabrice Foulon

Directeur adjoint de Fréquence client
CNCE

INTERVIEW

“Les automates sont au cœur de la rénovation de notre réseau”

Le Groupe Caisse d'Épargne s'est lancé dans un projet de refonte de son canal automate à partir de la plateforme logicielle multi-constructeur de Wincor. Il répond à l'objectif d'améliorer le *time to market* de ses produits, mais aussi de créer de nouvelles formes d'interactivité avec ses clients.

■ Quels sont les objectifs de ce projet et dans quelles conditions a-t-il été initié ?

Ce projet fait suite à notre programme baptisé Fréquence Client que le Groupe Caisse d'Épargne a lancé fin 2004 - début 2005, destiné à refondre notre canal distribution agence. Il poursuivait plusieurs objectifs : accroître le niveau de sécurité des agences en réduisant la circulation d'espèces grâce à la migration des opérations de caisse vers des automates, libérer du temps commercial pour les conseillers et améliorer la qualité des services apportés à nos clients. Ceci notamment par la création de nouveaux services accessibles en dehors des horaires d'ouverture de l'agence. Ce programme se poursuit encore aujourd'hui, nous continuons d'investir dans notre réseau. Nous avons installé, depuis le début de ce programme, 2 135 nouveaux automates pour les intégrer aux quatre formats d'agence que nous avons définis en fonction de leur degré d'automatisation. Cela nous a permis, au total, de rénover

près de 1 500 agences, et de proposer à nos clients de nouveaux services comme le dépôt de chèques et d'espèces, le dépôt valorisé, le dépôt commerçant, mais aussi des services innovants comme le rechargement de cartes SIM pour la téléphonie mobile, etc.

Avec un parc de 7 610 DAB/GAB au niveau de l'ensemble du Groupe Caisse d'Épargne, il s'agit d'assurer la montée en gamme de notre clientèle et d'accroître la fréquentation de nos automates en offrant de nouvelles prestations sans perturber les services de base et les habitudes de nos clients.

■ Le déploiement d'une plateforme logicielle multiconstructeur pour piloter et exploiter votre réseau d'automates, était-il un passage obligé ?

Notre approche sur ce projet est à la fois multiconstructeur et multicanal. Elle répond à différents besoins qui se conjuguent avec des aspects économiques et des exigences en matière de développement d'applications et de déploiement de services. Aujourd'hui, lorsque nous développons une application, il faut le faire chez chacun de nos constructeurs. Cela représente un coût et prend du temps, c'est toujours trop long.

Avec la plateforme logicielle multiconstructeur, nous n'aurons plus qu'une seule application à développer, et nous aurons gagné en *time to market*. Nous allons, grâce à cette plateforme, reprendre la main sur les développements avec l'aide de nos équipes internes.

■ Comment cette approche sur plusieurs canaux va-t-elle se traduire ?

Par une meilleure communication avec nos clients. En combinant Internet, le canal automate et nos outils de *marketing relationnel*, nous allons pouvoir mieux personnaliser notre relation client, voire créer des nouvelles formes d'interactivité et de dialogue. Il est possible d'imaginer une opération initiée par un client sur Internet – comme la simulation d'un crédit – qui pourrait se conclure sur un automate ou par une prise de rendez-vous préalable avec un conseiller via l'automate. Nous pouvons également associer notre programme de fidélisation S'Miles aux opérations effectuées sur l'automate. La personnalisation des relations avec nos clients est au cœur de ce projet de refonte de ces livres-services. Nous allons pouvoir également optimiser nos campagnes de communication, en maîtrisant mieux les *plannings* et en ayant la possibilité de segmenter finement les diffusions.

■ Quand ce projet sera-t-il pleinement déployé ?

Une première livraison technique vient d'avoir lieu pour entamer la migration de toutes les fonctionnalités vers la nouvelle plateforme. L'année 2009 sera consacrée aux tests sur quelques automates. À la mi-2010, les nouveaux services, la nouvelle infographie devraient être en place et visible pour les premiers clients. Les *plannings* sont en cours de calage. ■