

Luzerner Kantonalbank, Grüezi.

0844 822 811 de 08h00 à 19h00.

Le nouveau centre de contact fait confiance à la technologie IP Cisco.

Contexte

Organisme financier garanti par l'état, la Luzerner Kantonalbank fait partie des dix premières banques suisses. Cette banque universelle classique est le leader incontesté sur son marché régional et s'adresse aussi bien aux particuliers qu'aux commerçants et aux petites et moyennes entreprises.

Défi

En combinant les techniques de communication moderne et les technologies de CRM, la banque entendait offrir à ses clients un service parfait leur laissant le libre choix du contact.

Cet objectif s'assortissait d'exigences très poussées : intégration du centre de contact au sein de l'application CRM existante, flexibilité d'organisation des opérations quotidiennes propres aux centres de contacts.

Solution

La technologie IPCC (IP Contact Center) de Cisco permet l'intégration de la solution CRM existante et confère à la banque une liberté totale dans la configuration, l'organisation et la gestion du flux d'appels en fonction des compétences, de la langue ou de la charge de travail des collaborateurs.

Résultats

Des clients de tous les segments, aussi bien particuliers que professionnels, contactent la Luzerner Kantonalbank par téléphone. Le nouveau système Cisco augmente la vitesse et l'efficacité de la gestion des demandes ordinaires et améliore la capacité des gestionnaires de portefeuilles et des conseillers à offrir des services individuels plus complexes. Ceci augmente incontestablement la rentabilité de la banque.

Forte de plus de 1000 employés et d'un bilan de plus de 17 milliards CHF, la Luzerner Kantonalbank (Banque Cantonale de Lucerne), organisme financier garanti par l'état, fait partie des dix premières banques suisses et occupe la place de leader incontesté sur son marché régional. Il s'agit d'une banque universelle classique s'adressant aussi bien aux particuliers qu'aux commerçants et aux petites et moyennes entreprises. Se rapprocher davantage du client : tel est le but du nouveau centre de contact de la Luzerner Kantonalbank.

Le numéro de téléphone 0844 822 811 est en quelque sorte devenu la carte de visite de la Luzerner Kantonalbank. Ce numéro est accessible du lundi au vendredi, de 08h00 à 19h00, à savoir en dehors des heures de bureau habituelles. La banque est également joignable 24 heures sur 24 par e-mail et par le biais de ses services bancaires en ligne.

Pour équiper son nouveau centre de contact employant 30 agents, la Luzerner Kantonalbank a opté pour la technologie IPCC de Cisco, qui permet l'intégration de la solution CRM existante et confère à la banque une liberté totale au niveau de la configuration, de l'organisation et de la gestion du flux d'appels en fonction des compétences, de la langue ou de la charge de travail des collaborateurs. Le nouveau centre de contact a été opérationnel en un temps record de trois mois. Aujourd'hui, il traite pas moins de 2500 appels et courriers électroniques par jour. Le centre peut également servir à l'organisation de campagnes commerciales.



« Être proche du client et lui offrir un service personnalisé de haute qualité sont les deux principaux facteurs de réussite pour notre banque. Notre nouveau centre de contact joue un rôle stratégique dans ce contexte. La technologie nous aide à fournir à nos clients un excellent service personnalisé, et ce, sans nous ruiner. »

Fritz Studer,
CEO de la Luzerner Kantonalbank

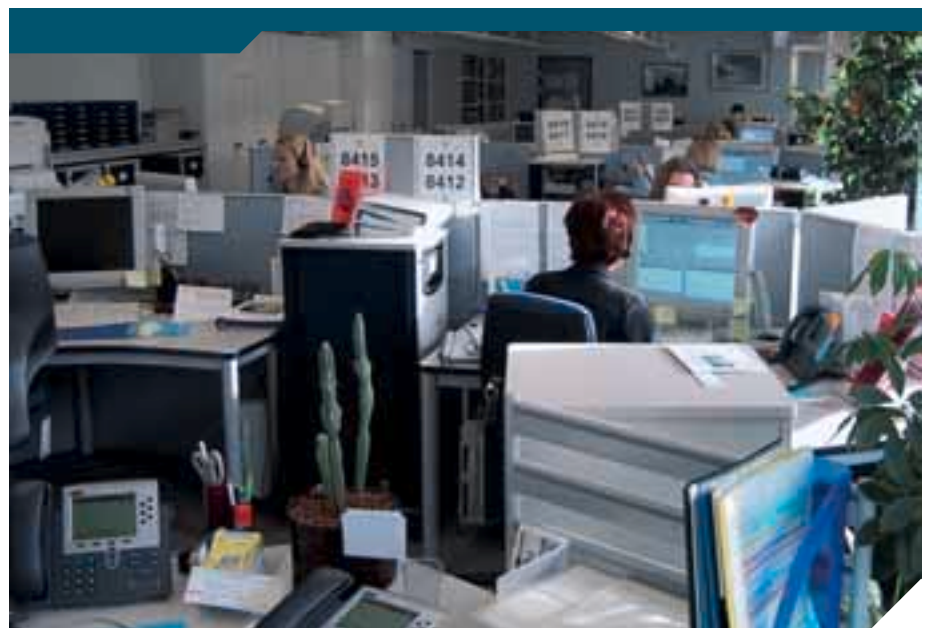


Luzerner Kantonalbank – encore plus proche du client

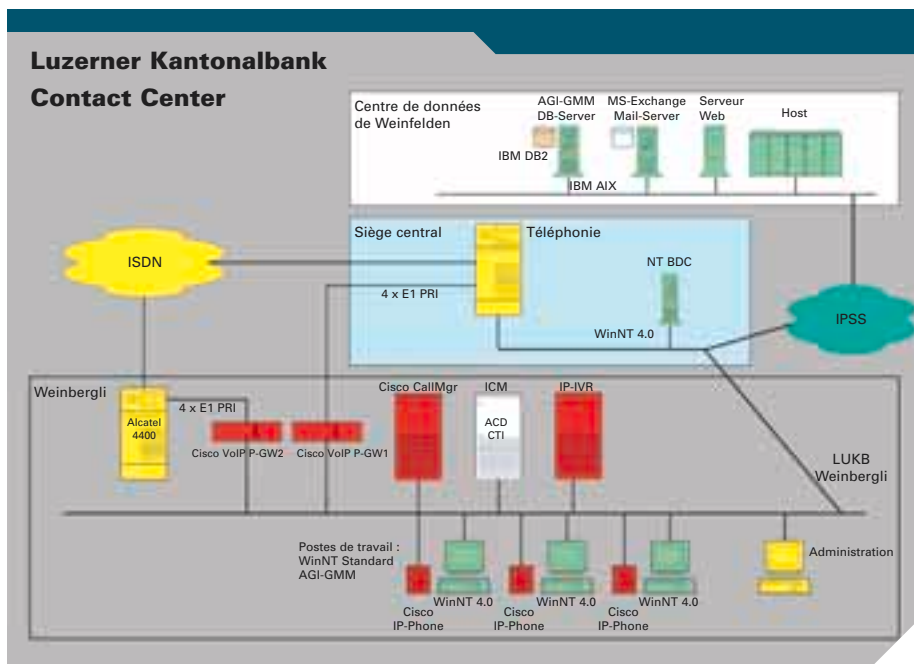
Organisme financier garanti par l'état fondé en 1850, la Luzerner Kantonalbank est la banque préférée des habitants du canton suisse de Lucerne. Avec un bilan dépassant les 17 milliards CHF, la Luzerner Kantonalbank compte parmi les dix premières banques suisses. La banque regroupe 28 succursales et emploie près de 1000 personnes. Son credo : être proche du client tout en lui offrant un service professionnel de qualité exceptionnelle. 60 % de la population du canton de Lucerne entretient des relations commerciales avec la banque. Banque universelle classique, la Luzerner Kantonalbank offre un portefeuille de services complet aux commerçants, des services bancaires privés et de gestion des actifs pour client locaux et internationaux, ainsi que des conseils bancaires et commerciaux pour les petites et moyennes entreprises. En plus de son réseau de succursales, la Luzerner Kantonalbank met également à disposition de ses clients un système convivial d'opérations bancaires par Internet.

En combinant les techniques de communication moderne et les technologies de CRM, la banque entendait offrir à ses clients un service parfait leur laissant le libre choix du canal de contact. Se rapprocher davantage du client : tel est le but du nouveau Centre de contact de la Luzerner Kantonalbank. Le numéro de téléphone 0844 822 811 est en quelque sorte devenu la carte de visite de la Luzerner Kantonalbank. Ce numéro est accessible du lundi au vendredi, de 08h00 à 19h00, à savoir en dehors des heures de bureau habituelles. Depuis toute la Suisse au tarif local. Grâce à son site Internet et à l'utilisation de la messagerie électronique, la Luzerner Kantonalbank est également joignable virtuellement 24 heures sur 24 et 365 jours sur 365.

Pour son nouveau centre de contact, la Luzerner Kantonalbank a conçu une infrastructure multimédia permettant aux clients de décider de manière spontanée quel canal utiliser. Ceci signifiait des exigences très poussées : intégrer le centre de contact au sein de l'application CRM existante, assurer de très hauts niveaux d'évolutivité et de sécurité ainsi qu'une parfaite cohabitation avec les centraux PBX des banques. La banque voulait aussi que le système permette d'organiser avec flexibilité les opérations routinières du centre, notamment la répartition des appels selon la charge de travail, les compétences et la langue des employés.



En plus d'offrir des fonctions de base telles que la répartition automatique et la mise en file d'attente des appels, le maintien et la déviation d'appels et les conférences téléphoniques, la solution est un exemple parfait d'intégration CRM-CTI. Le nouveau système intègre également la gestion des courriers électroniques qui, en termes d'informations fournies, sont traités de la même manière que les appels téléphoniques. La fonction de rappel permet aux clients Internet de demander directement une réponse. Les courriers électroniques sont automatiquement acheminés vers le centre de contact, où ils sont traités par un agent.



« Les appels entrants sont identifiés par le système et des informations client pertinentes s'affichent sur l'écran de l'agent avant même qu'il ne prenne l'appel. À partir de là, l'agent dispose des informations des différents systèmes et applications, mais n'est plus guidé automatiquement. La qualité de notre personnel repose essentiellement sur une connaissance inégalée des services bancaires, une très bonne compétence sociale et d'excellentes aptitudes à la communication. Nos employés sont rigoureusement sélectionnés et bénéficient de formations à intervalles réguliers. »

Daniel Hügli,
Directeur du centre de contact



Un projet réussi

Le centre de contact est situé dans les bureaux de la banque. Le centre est bien plus qu'un joyau technologique, il aborde tous les aspects d'analyse, de conception, de développement, d'évaluation et de formation. En effet, la Luzerner Kantonalbank doit également évaluer, engager et former ses employés.


Très vite, il est devenu clair que le concept devrait se baser sur les nouvelles technologies. La technologie IPCC de Cisco permet l'intégration des services voix et données, offre aux agents un environnement de travail parfaitement ergonomique et confère aux responsables un contrôle total sur les opérations. Bref, c'est la plate-forme idéale pour la réalisation des objectifs ambitieux de la Luzerner Kantonalbank. Les applications standard devaient être intégrées et adaptées aux besoins spécifiques de la banque.

Le système a été conçu et mis en service par Swisscom IT Services AG (anciennement AGI), premier partenaire de nombreuses banques cantonales et autres gros clients commerciaux dans le domaine des technologies de l'information et de la communication. La société Bucher & Suter AG, Cisco Systems Solution Partner of the year, était en charge des applications de gestion des contacts, plus particulièrement le routage des contacts, l'intégration de la messagerie électronique et l'intégration du nouveau système au sein du réseau téléphonique existant de la Luzerner Kantonalbank.

En l'espace de 13 semaines, la solution du nouveau centre de contact était terminée et entièrement opérationnelle.

 **Luzerner
Kantonalbank**

 **swisscom**
IT services

 **BUCHER & SUTER**
AG

Présentation de la téléphonie IP

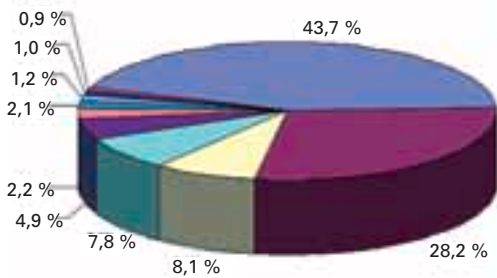
IP est la langue universelle que parlent les systèmes informatiques au sein du réseau. Du point de vue technique, la voix n'est qu'un service parmi d'autres au sein du réseau IP. Cisco est numéro un mondial dans ces technologies.

- **La téléphonie IP** fait référence aux services de téléphonie empruntant cette infrastructure IP. Ces applications de téléphonie s'intègrent dans les processus commerciaux les plus courants.
- **La technologie VoIP** permet le transport de la voix via un réseau IP. Les départements IT sont désormais en mesure d'opérer une gestion centralisée de la voix de la même manière que les données.
- **La téléphonie Internet** s'appuie sur la technologie VoIP appliquée à l'Internet public. Bien que techniquement possible, cette solution implique une qualité de communication considérée comme trop fluctuante pour envisager sérieusement son application dans une entreprise.

Malheureusement, il règne une certaine confusion en ce qui concerne les termes VoIP, téléphonie par Internet et téléphonie IP.

Services offerts par le centre de contact de la Luzerner Kantonalbank :

- Traitement des appels
- Paiements manuels
- Paiements automatiques
- Informations sur les comptes
- Divers
- Comptes d'épargne
- Informations sur les produits
- Cartes
- Renseignements généraux
- Prise de rendez-vous



« La Luzerner Kantonalbank, numéro un en gestion de la relation client (CRM) » – Aberdeen Group

Aux yeux de la Luzerner Kantonalbank, la CRM (ou GRC, gestion de la relation client) n'est pas une technologie mais une stratégie à plusieurs canaux permettant d'améliorer la satisfaction du client et la rentabilité. La mise en application de cette stratégie est un processus continu, en permanence sous contrôle.

What Works in Europe: Success Stories in Customer Relationship Management, un rapport d'étude, réalisé par Aberdeen, analyse les implémentations réussies de systèmes CRM en Europe. Dans le cadre de son étude, Aberdeen a identifié 12 entreprises européennes ayant affiché d'importantes améliorations grâce à l'implémentation de solutions CRM innovantes. Le rapport d'étude fournit des exemples d'excellence en matière d'implémentation CRM tout en négligeant les critères conventionnels orientés fournisseurs tels que la taille, la part du marché et l'industrie verticale. Les success stories comprennent notamment (or entre autres) : la Luzerner Kantonalbank avec Uniquare ; Avis, British American Tobacco, Ernst & Young, Dutch Insurer FTBO, Heineken et HSBC.

Le Centre de contact sur IP de Cisco

Partie intégrante de l'architecture AVVID de Cisco (Architecture for Voice, Video, and Integrated Data), le Centre de contact sur IP (IPCC) offre aux agents de centres de contact un système de routage intelligent des appels, un lien CTI réseau-bureau et une gestion multimédia des contacts sur un réseau IP en combinant, au sein d'une même solution, téléphonie IP et fonctions logicielles de distribution automatique des appels.

Le Cisco IPCC comprend une suite intégrée de solutions éprouvées (Cisco ICM, Cisco CallManager, Cisco IP-IVR, passerelles VoIP Cisco et téléphones IP Cisco) qui combine la téléphonie IP Cisco aux solutions de centres de contact. Le Cisco IPCC utilise le réseau IP existant d'une société, ce qui permet à celle-ci d'optimiser ses investissements en infrastructure WAN (réseau étendu) et de diminuer ses dépenses administratives.

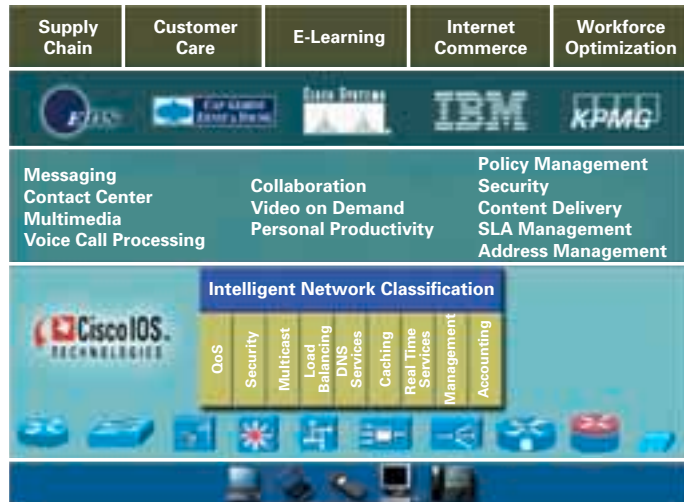
L'architecture AVVID de Cisco

Intégration des activités Internet

Services réseau intelligents

Plates-formes réseau

Clients



Cisco Systems (Switzerland) GmbH, Glatt-Com, CH-8301 Glattzentrum/Zürich, Tel. +41 1 878 92 00, Fax +41 1 878 92 92

Cisco Systems has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the **Cisco.com Web site at www.cisco.com/go/iptelephony.**