

Société de financement nationale : Web Promises^{MC}

Septembre 2009

Lieu :
États-Unis

Secteur :
Services bancaires

Employés :
Plus de 30 000

Cette société, ayant récemment fait l'objet d'une acquisition, est l'une des plus importantes banques des États-Unis. Elle offre depuis longtemps à ses clients un excellent service et une expertise poussée pour les aider à réaliser leurs objectifs financiers. Bien que cette banque offre un large éventail de produits et de services pour le marché grand public, ses activités de base se concentrent dans les domaines des services bancaires commerciaux, du financement hypothécaire, des services de crédit à la consommation et de la gestion de patrimoine.

Le défi

Le client était aux prises avec un déclin des contacts clients dans son service de recouvrement, malgré une augmentation considérable du nombre et de la valeur des comptes en souffrance. Plus particulièrement, la banque désirait réduire le coût du recouvrement et le solde en souffrance pour chaque client, tout en améliorant le niveau de satisfaction de la clientèle. Pour atteindre ce dernier objectif, la banque devait mettre en œuvre une solution de recouvrement novatrice qui lui permettrait de communiquer efficacement avec ses clients.

Comment CGI a aidé le client

La banque a porté son choix sur la solution Web Promises de CGI afin de réaliser ses objectifs de mise en œuvre et de respecter l'échéancier qu'elle s'était fixé. Web Promises était alors un nouveau produit dont le lancement s'effectuait en parallèle à sa mise en œuvre chez ce client. Web Promises fournit des fonctions Web de recouvrement, un nouveau volet en forte croissance du secteur de la perception. Le client a collaboré directement avec CGI pour développer les caractéristiques et les fonctionnalités afin de s'assurer de leur pertinence et de leur utilité, tant pour les clients que pour ce nouveau secteur d'activité. Le mandat de CGI a englobé l'ensemble du cycle de réalisation du projet de la banque. Les principales responsabilités de CGI comprenaient des services-conseils pour la sélection d'un fournisseur de site Web ainsi que des services de mise en œuvre de Web Promises et de soutien pendant la mise en service de la solution.

Les résultats

CGI a complété le projet en six mois, et la banque tire déjà des bénéfices de son investissement. Plus spécifiquement, la solution a été mise en service avec le site Web de perception conformément à l'échéancier prévu. La banque profite maintenant de fonctionnalités nettement plus étendues que celles planifiées lors de la définition initiale du mandat. Les avantages supplémentaires comprennent :

- Augmentation des économies sur les commissions et le temps de traitement des dossiers par les agents
- Amélioration de la satisfaction de la clientèle grâce à la mise sur pied de canaux de communication supplémentaires correspondant aux préférences des clients

Conclusion : la mise en œuvre de la solution à la banque a constitué un projet novateur qui a généré des économies et rehaussé la satisfaction de la clientèle.