



STATE BANK OF INDIA, ROYAUME-UNI

TÉMOIGNAGE CLIENT

DÉTAILS CLIENT

State Bank of India (SBI) est la plus grande banque commerciale d'Inde en termes d'actifs, de dépôts, de bénéfices, d'agences, de clients et d'employés. Le Gouvernement Indien est le plus grand actionnaire de cette entité Fortune 500 avec 58.60 % du capital. SBI est classé 152ème dans la liste Forbes des 2000 entreprises mondiales (Mai 2015).

<http://www.sbiuk.com>

INDUSTRIE

Services financiers

SOLUTION APTEAN

Pivotal CRM

BÉNÉFICES CLÉS

- Amélioration des délais d'exécution au sein des différents services de l'entreprise
- Tableau de bord flexible pour les responsables et les contrôleurs
- Suivi et gestion centralisée des réclamations
- Une solution flexible et évolutive permettant un déploiement au sein de tous les départements sans développement supplémentaire.

POURQUOI PIVOTAL?

State Bank of India (SBI) a ouvert ses portes sur le marché britannique le 27 Janvier 1921 et n'a cessé de croître depuis. Afin de faire face à sa base croissante de clients répartis sur ses dix succursales dans les plus grandes villes du Royaume-Uni (Londres, Birmingham et Manchester), SBI a décidé d'investir dans un système lui permettant de gérer les communications avec ses clients.

Pourquoi le choix de la société s'est-il porté sur Pivotal CRM ?

- Déploiement existant à l'étranger.
- Soutien de la direction d'Aptean pour une installation rapide.
- Parfaitement adapté aux besoins de SBI UK.

La solution Pivotal CRM d'Aptean s'est démarquée des autres solutions lorsque State Bank of India UK (SBI UK) a eu un retour positif de la part d'une autre entité de la banque où Aptean était déjà intervenu sur un projet CRM. Chaque entreprise ayant des besoins uniques, la flexibilité était un facteur clé indispensable que devait posséder le nouveau système. Pivotal CRM a été spécialement adapté pour répondre aux besoins et exigences de SBI UK. La possibilité de personnaliser les données et processus offrait un niveau de contrôle élevé, ce qui était essentiel pour la rationalisation des services au sein de cette banque en constante interaction avec ses clients.

Grâce à une forte expérience dans le secteur des services financiers ainsi qu'une connaissance approfondie des industries "B to C", Aptean était en mesure d'aider SBI UK à améliorer sa priorité absolue: le service client.

La capacité de Pivotal CRM à consolider les informations relatives à chaque client individuel était indispensable pour accéder à un service client rapide et efficace. Ceci a conduit à une augmentation des taux de fidélisation de la clientèle.

Il était clair dès les premiers échanges que SBI UK souhaitait implémenter Pivotal CRM dans les meilleurs délais. Les membres de la direction d'Aptean ont travaillé en collaboration avec SBI UK afin de garantir la bonne implémentation du projet. Cela a impliqué des discussions, un véritable support et conseil ainsi qu'un retour de SBI UK à Aptean tout au long du processus. L'équipe a su démontrer que chaque client était important.

LE PROJET

Etape 1: - Marketing, ventes, opérations, succursales, centre de contact et de conformité

- L'implémentation de Pivotal CRM débuta le 31 Janvier 2013 avec une date de lancement prévue au 31 Mars.
- Pivotal CRM était en état de fonctionnement au sein du siège de SBI UK ainsi que dans toutes les succursales au 11 Mars 2013.
- La première étape du projet s'est déroulée en 52 jours et a été menée au sein de plusieurs départements.

Une meilleure circulation des demandes des clients ainsi qu'une meilleure gestion des comptes clients ont été implémentées, de même qu'une gestion des leads améliorée et une meilleure analyse de la conformité.

Le déploiement a été réalisé sans avoir recours à l'utilisation d'un domaine, cela signifie que le système a été intégré à l'annuaire et aux paramètres de sécurité locaux du serveur. Aucun domaine "Active directory" ni aucune authentification unique (SSO) n'ont été implémentés, Aptean a intégré sa propre gestion d'accès et son historisation des mots de passe au sein de Pivotal CRM. La bonne implémentation de Pivotal CRM s'est faite grâce à des objectifs ciblés et une répartition claire des responsabilités à chaque étape du processus, ainsi qu'à travers une gestion globale et simple du projet, ce qui a contribué à l'adoption de la solution au sein de la société.

Une bonne communication est essentielle lors d'un projet de ce type. Dès le départ, la relation entre SBI UK et Aptean a été sincère et ouverte. En plus de la partie technique du projet, les objectifs premiers de SBI UK ont été remplis à l'aide de formations en petits groupes, qui ont permis une implémentation sans encombre pour une trentaine d'utilisateurs.

Etape 2: - Suivi des services complexes

La première partie de l'étape 2 a également été livrée, et a fourni un suivi de services complexes en apportant une fonctionnalité d'étape de service personnalisée en lien avec les tickets de service. Cela permet de créer des tickets de service en fonction des délais d'exécution, des types de requêtes, et des allocations d'équipe. Le fait de combiner des catégories de ticket, des niveaux de service et des équipes de service signifie que les tickets et les étapes sont des délais d'exécution et des équipes de service automatiquement alloués et basés sur les types de tickets. Il en résulte une solution simple mais efficace répondant à tous les niveaux de service client de SBI UK et résolvant des requêtes au sein de l'entreprise à travers un seul processus.

BÉNÉFICES POUR L'ENTREPRISE

SBI UK a reçu des commentaires très positifs de ses utilisateurs notamment concernant le tableaux de bord flexible destiné à la gestion et aux contrôles. Ceci a grandement aidé les utilisateurs à intégrer Pivotal CRM au sein de leurs activités. Une diminution notable des délais d'exécution a également été constatée au sein de tous les départements, et ce grâce à la vue globale de toutes les interactions clients centralisée en un seul endroit. La productivité de la force de vente a également augmenté de façon significative grâce à Pivotal CRM.

CONCLUSION

Grâce à Pivotal CRM, SBI UK a pu constater des résultats immédiats. La solution a su mettre les données des clients passés et actuels directement entre les mains des utilisateurs, permettant un processus de gestion de la clientèle et des réclamations efficace. En personnalisant des fonctionnalités prêtes à l'emploi, SBI UK a obtenu un système flexible et sur-mesure répondant parfaitement aux exigences de la société sans perdre aucune fonctionnalité standard.



Aptean aide les entreprises à rentabiliser, innover et croître à l'endroit même où le travail est réalisé : dans les centres d'appels, au sein des usines, au bout de la chaîne de montage. C'est là que les applications logicielles CRM, de planification des ressources d'entreprise et de chaîne de montage d'Aptean permettent à près de 5 000 clients de satisfaire leur clientèle, d'opérer plus efficacement et de rester à la pointe de leur industrie. Pour plus d'informations, visitez le site www.aptean.com/fr.