

## Étude de cas

CLSA Ltd



### Profil du client

CLSA Ltd est un groupe primé de courtage, de services bancaires d'investissement et de financement par capitaux privés actif dans la région Asie-Pacifique, qui emploie plus de 1 000 personnes et forme la branche de services bancaires d'investissement asiatique de Crédit Agricole, la sixième plus grande banque au monde en termes de fonds propres durs et la septième en termes d'actifs.

### Les problèmes

Face au rythme effréné et au caractère prioritaire des marchés financiers, les opérateurs, les courtiers et les analystes doivent pouvoir joindre les clients aussi rapidement que possible. Les systèmes voix-données de CLSA n'étaient pas reliés entre eux, ce qui rendait l'organisation de l'entreprise inefficace sous plusieurs aspects:

- Le personnel financier devait composer manuellement les numéros pour les appels sortants, tout en recherchant les informations du client correspondantes dans le système de CRM, faussant ainsi les résultats du processus de mesure d'efficacité des appels mis en place en aval.
- Les tâches quotidiennes effectuées manuellement ralentissaient la vitesse de travail des opérateurs et des analystes.
- Les responsables ne disposaient pas d'une vision d'ensemble claire de la façon dont les opérateurs et des analystes communiquaient avec les clients. Ils n'avaient donc aucune idée de l'impact d'une telle organisation sur le chiffre d'affaires.

CLSA s'est mise en quête d'une technologie qui lui permettrait d'accroître son efficacité opérationnelle de façon significative, d'améliorer la performance des services au client et de garder ainsi une longueur d'avance face à la concurrence.

### Besoins de l'entreprise

CLSA avait besoin d'une solution intégrant communications et processus d'entreprise (Computer-Enabled Business Process -CEBP) avec les principaux avantages et fonctionnalités suivants:

- Amélioration de la productivité.
- Augmentation des niveaux de services au client et donc de l'expérience de la clientèle avec l'entreprise.
- Possibilité d'effectuer un simple clic sur le numéro affiché dans le CRM pour que le téléphone ou le standard appelle le client, permettant aux opérateurs d'économiser un temps considérable (appel par simple clic).
- Suivi et création d'un journal répertoriant les durées d'appels avec affichage sur le système de CRM de la date, de l'heure ainsi que des identités de l'appelant et du client.
- Mise à disposition d'outils de création de rapports de gestion pour collecter les informations concernant les interactions entre opérateurs/analystes et clients. Ces rapports permettraient à la direction de mesurer la performance de chaque opérateur/analyste et de comprendre combien d'appels ont été effectués pour chaque client.

### Besoins techniques

L'infrastructure de CLSA nécessitait l'installation d'un système actif sur l'ensemble de l'entreprise et permettant d'intégrer à la fois les téléphones traditionnels à combiné et les systèmes des pupitres de négociation.

Deuxièmement, CLSA ayant développé un système de CRM interne utilisé par l'ensemble du personnel commercial, des opérateurs et des analystes, il était nécessaire de décider soit de continuer le développement interne de nouvelles interfaces CEBP, soit d'adopter un système CEBP intergiciel.

Enfin, CLSA souhaitait examiner la possibilité d'adopter une solution dont le coût permettrait un développement à l'ensemble du personnel et des systèmes de courrier électronique de l'entreprise.

## Caractéristiques nécessaires de la solution

En se basant sur les exigences de son activité et sur les infrastructures existantes, le groupe a établi une liste de fonctionnalités et de besoins essentiels.

L'intégration au système de CRM existant sur lequel travaillent les commerciaux, les opérateurs et les analystes fournirait les fonctions suivantes :

- Appel par simple clic (pour accélérer les transactions en passant n'importe quel appel en un seul clic).
- Affichage, sous forme de journal, des fréquences et durées d'appels dans le système de CRM (pour faciliter la mesure des performances de chaque analyste/commercial/opérateur: la direction peut ainsi comparer les journaux avec les ventes et les transactions effectuées pour mesurer la productivité).
- Affichage automatique par pop-up des profils des clients avec leurs historiques d'appels, leurs positions en cours, etc. lors de la réception d'un appel, afin d'accélérer l'identification des clients. (L'efficacité de cette fonction a été démontrée mais elle n'est pas encore prévue dans le déploiement.).
- Contrôle en temps réel de l'utilisation du système de téléphonie par les équipes.
- Possibilité, pour les superviseurs et les responsables des salles de marchés, de pouvoir visualiser en temps réel l'ensemble des activités téléphoniques des courtiers, dans leurs différents bureaux.

Techniquement, la solution devait aussi répondre aux besoins suivants:

- Intégration à l'infrastructure téléphonique actuelle.
- Intégration au système de communication de transactions financières des tables d'opérateurs.
- Intégration sur un seul serveur des deux systèmes matériels ci-dessus pour les utilisateurs de la totalité des sites.
- Simplicité de déploiement et de maintenance de la solution.

## Choix du fournisseur

Après avoir recherché sur le marché une solution capable de répondre aux besoins spécifiés, CLSA a choisi Corebridge, initialement pour un essai pilote puis pour un déploiement plus large. Les facteurs-clé suivants ont permis à Corebridge de remporter le projet.

### Corebridge est indépendante du matériel employé

- La solution Corebridge est capable de fonctionner avec la plupart des systèmes de téléphonie PABX, traditionnels ou VoIP.

### Corebridge est indépendante des logiciels utilisés

- La solution est interopérable avec la plupart des applications d'entreprise.
- L'intégration d'applications de Corebridge permet à CLSA d'intégrer cette solution aux applications utilisées à travers de nombreux langages de programmation.
- Les agents de synchronisation propriétaire de Corebridge lui permettent de regrouper les informations des contacts clients à partir de plusieurs bases de données et de différents formats.

### Intégration de Corebridge avec les tables d'opérateurs

- Corebridge a développé une intégration personnalisée pour les principaux modèles de tables d'opérateurs. Ce système permet aux opérateurs de disposer de l'ensemble des fonctions de téléphonie au bureau sur les tables d'opérateurs existantes.

### Simplicité de la technologie

- Un seul serveur Corebridge était nécessaire pour intégrer la solution aux multiples commutateurs vocaux, tables d'opérateurs et applications de données répartis sur plusieurs sites. La simplicité de la technologie Corebridge facilite sa gestion, sa maintenance et son assistance.

### Corebridge est non-intrusive

- Grâce à la méthode unique d'intégration voix-données de Corebridge, les deux plates-formes continuent à fonctionner de façon indépendante. Cette méthode garantit que les déploiements de solutions Corebridge sont des événements à faible risque, qui ne compromettent l'intégrité ni des systèmes de voix, ni des systèmes de données.
- Corebridge n'a imposé aucune restriction technique au choix de CLSA en matière d'équipement voix-données. Le client pouvait choisir la solution la mieux adaptée à ses besoins techniques.
- Le personnel de CLSA n'a pas eu à modifier ses habitudes ou son environnement de travail, ni à supporter le coût de ces modifications. Les employés ont continué à utiliser les mêmes applications d'entreprise, les mêmes tables d'opérateurs et le même système de téléphonie que celui déjà existant. L'environnement de travail n'a donc nécessité aucun ajustement. Corebridge a simplement contribué à augmenter de 15% l'efficacité totale de l'organisation.

### Corebridge est rapide à déployer

- Une fois le matériel et les logiciels nécessaires en place (un serveur Windows avec une interface TAPI), il faut généralement, moins de cinq jours ouvrables pour relier le système vocal d'une entreprise avec ses applications.



### La solution

La solution intégrée Corebridge comporte cinq modules : productivité, gestion des communications, travail d'équipe et supervision, contrôle et création de rapports, mobilité. Les principaux composants fournis étaient :



### La productivité avec l'intégration d'applications

La productivité Corebridge, grâce à l'intégration d'applications, a permis les réalisations suivantes dans le système de CRM du groupe :

- appel par simple clic (pour accélérer une transaction en passant l'appel en un seul clic).
- affichage par pop-up des profils des clients avec leurs historiques de transactions, leurs positions en cours, etc. lors de la réception d'un appel (pour accélérer l'identification des clients).
- affichage, sous forme de journal, des fréquences et durées d'appels dans le système de CRM (facilitant la mesure des performances de chaque analyste/commercial/opérateur : la direction peut ainsi comparer les journaux avec les ventes et les transactions effectuées pour mesurer la productivité).
- les agents de synchronisation de Corebridge ont permis de regrouper l'ensemble des informations de contacts des clients et de bureau à partir de la base de données CRM et des répertoires du groupe. La synchronisation a été réalisée en une seule journée.



### Travail d'équipe et supervision

- Les superviseurs et les responsables des salles de marchés peuvent à présent visualiser en temps réel l'ensemble des activités téléphoniques des courtiers dans les différents bureaux de l'entreprise et contrôler facilement les rendements.



### Gestion des communications

- Les analystes sont prévenus par courrier électronique sur leurs Blackberry lorsqu'ils ont manqué un appel sur leur poste fixe.



## Contrôle et création de rapports

- La direction a maintenant une visibilité totale des journaux d'appels de chaque opérateur et chaque analyste. Elle peut suivre leurs performances grâce aux informations recueillies par Corebridge et renvoyées au système de CRM.

L'installation de la solution Corebridge n'a quasiment nécessité que des branchements, rendant le déploiement facile à gérer pour l'équipe informatique du groupe. La convivialité de Corebridge facilite l'administration, permet une gestion des profils d'utilisateurs et une maintenance des systèmes sans accroc.

## À propos de la solution Corebridge

La solution de communications intégrées Corebridge fait le lien entre des systèmes, des appareils de communication isolés (PABX, téléphones fixes, tables d'opérateurs, serveurs de télécopie) et des applications de données (courrier électronique, CRM, systèmes de gestion des commandes, etc.) pour apporter une véritable convergence voix-données. Corebridge améliore la productivité, accroît les niveaux de services au client et maximise les opportunités de générer des recettes. En outre, la solution Corebridge est une application à l'épreuve du temps qui grandira avec l'entreprise à mesure que de nouvelles technologies viendront compléter son infrastructure informatique. La conception modulaire de Corebridge lui permet de s'adapter de façon relativement simple pour fonctionner avec de nouvelles technologies. L'entreprise dispose donc d'une solution évolutive qui peut être utilisée pendant de nombreuses années, quelles que soient les décisions prises par le client concernant d'autres équipements. Un bon exemple de cette évolutivité est la capacité de Corebridge à fonctionner avec les PABX traditionnels, les commutateurs VoIP ou les deux à la fois.

## Résultats

La fin du déploiement global de la solution Corebridge dans les bureaux de CLSA est prévue pour le premier trimestre 2007. CLSA a noté plusieurs améliorations dans des domaines importants:

### Recettes

Depuis la mise en place de la solution Corebridge, le groupe a:

- recensé une hausse des taux d'appel sur l'ensemble de la banque?
- vu les taux d'appels des opérateurs aux clients augmenter de 20 à 30%, événement qui s'est directement répercuté sur les recettes et a qui généré un retour sur investissement avantageux?
- considérablement amélioré les contacts avec les clients.

La combinaison de l'ensemble de ces éléments a directement permis l'accroissement des opportunités de générer des recettes.

### Suivi de l'entreprise et du client

En assurant un suivi de l'ensemble des appels aux clients et en comparant régulièrement les taux d'appels au chiffre d'affaires, la direction dispose maintenant:

- d'une vision détaillée des interactions des opérateurs et des analystes avec la clientèle,
- d'importants indicateurs de performances fournis directement par son système de CRM.

### Retour sur investissement

- Au lieu d'investir dans des solutions de convergence coûteuses qui nécessitent d'importants investissements dans du nouveau matériel et de nouvelles applications, CLSA a pu maximiser le retour sur investissement de ses infrastructures et systèmes déjà existants, grâce à la solution de convergence à système ouvert de Corebridge.
- D'après des calculs effectués par rapport au coût total de possession<sup>1</sup> de la solution Corebridge et basés sur les gains de productivité rapportés par CLSA, le groupe a réalisé un retour sur l'investissement de Corebridge en seulement 69 jours.
- Avec Corebridge, CLSA possède à présent un véritable réseau convergent, qui lui a permis d'améliorer de façon significative la productivité de ses centres de profit tout en conservant les systèmes et infrastructures existants.

Corebridge a permis la conservation et même l'amélioration du matériel et des applications existantes, en leur apportant des fonctionnalités de pointe qui vont bien au-delà de leurs capacités d'origine. La nature modulaire de la solution Corebridge a permis un développement rapide, peu coûteux et sur mesure répondant aux besoins de CLSA, en un temps raisonnable et de façon efficace.

<sup>1</sup> Dans le cas des solutions Corebridge, le coût total de possession inclut le coût du produit, sa mise en place, sa maintenance et son assistance.



corebridge®

Communications  
intégrées

### Contactez votre bureau local

#### Royaume-Uni

Corebridge Limited (UK)  
170 Piccadilly  
London  
W1J 9EJ

+44 (0) 20 7569 1100

#### France

Corebridge SAS (FR)  
3 Rue St Philippe  
du Roule  
75008 Paris

+33 (0) 1 53 75 75 75

#### Hong Kong

Corebridge (HK)  
602 Chinese Bank Bldg  
61-65 Des Voeux Road  
Central, Hong Kong

+852 2123 1001

#### Singapour

Corebridge PTE Ltd  
1 Coleman Street  
#06-05 The Adelphi  
Singapore 179803

+65 6333 5525

#### Dubai

Echelon LLC  
P.O. Box 116194  
Dubai  
UAE

+971 4 397 8901

sales@corebridge.com | www.corebridge.com