

L'approche de la Banque Nationale axée sur le client permet de multiplier par trois les prises de rendez-vous à distance.



À PROPOS DE LA BANQUE NATIONALE

La Banque Nationale est l'une des six banques d'importance systémique au Canada, et la première au Québec. Elle offre une gamme complète de services financiers aux particuliers, aux entreprises et aux clients ayant des besoins spécifiques, tant au Canada qu'à l'étranger. Elle propose également une large gamme de services bancaires et d'assurance ainsi que des solutions innovantes en matière d'investissement et de gestion de patrimoine.

Depuis sa création en 1859, la Banque Nationale s'est engagée à avoir un impact positif sur la vie des gens en établissant des relations à long terme avec ses clients, ses équipes, ses actionnaires et sa communauté.

Qu'y a-t-il à l'intérieur :

- L'objectif
- La solution
- Les résultats

PORTRAIT D'UNE RÉUSSITE

92%

92 % des clients se disent **satisfaits ou très satisfaits** 1 de la nouvelle expérience de prise de rendez-vous de la Banque Nationale.

3x

Les prises de rendez-vous à distance ont été multipliées par trois depuis la mise en œuvre du logiciel Coconut.

4x

Les clients ont accès à des rendez-vous à distance 4 fois plus rapidement qu'en personne.



L'objectif :

Aligner la prise de rendez-vous sur les attentes des clients d'aujourd'hui

Les équipes de stratégie de la Banque Nationale ont reconnu que leur expérience unique de prise de rendez-vous ne correspondait plus à la demande croissante des clients pour des solutions en libre-service et des rendez-vous à distance. Alors que les fintechs et les banques virtuelles offraient aux clients des solutions numériques pratiques et un accès rapide aux conseils, la Banque Nationale exigeait toujours que les clients se rendent dans des succursales physiques ou prennent des rendez-vous par téléphone. Cette approche ne répondait pas aux besoins des clients là où ils se trouvaient.

« La pandémie a considérablement modifié les préférences des clients, en particulier en ce qui concerne les visites en personne », explique Jean-Michel Bonin, directeur principal stratégies Relations Clients Particulier et transformation domaine Performance. « Nous cherchions à modifier notre approche des rendez-vous avec les clients en tirant parti des forces de l'ensemble de notre réseau de distribution. »

La Banque Nationale a décidé qu'il était temps de passer d'une solution autonome de prise de rendez-vous qui dirigeait essentiellement les clients vers les succursales à un système moderne, centré sur le client, qui serait entièrement intégré à une expérience

numérique holistique. Elle souhaitait également optimiser la solution pour répondre aux besoins uniques du personnel ayant des rôles spécifiques, comme les employés mobiles ou ceux ayant des horaires non traditionnels. Enfin, elle cherchait un partenaire capable de concrétiser facilement sa vision actuelle, tout en offrant l'agilité et les compétences

La Banque Nationale a trouvé ce qu'elle cherchait avec Coconut Software.

La solution :

Rationaliser les rendez-vous et mener le changement organisationnel

Coconut s'est distinguée dès le départ comme une marque crédible engagée dans l'excellence grâce à sa reconnaissance comme l'une des entreprises à la croissance la plus rapide au Canada depuis plusieurs années. Coconut proposait également une gamme spécialisée de fonctions de prise de rendez-vous, ce qui rassurait sur le fait qu'il ne s'agissait pas d'un fournisseur « touche-à-tout » qui proposerait une offre diluée.

L'équipe de la Banque Nationale ne voulait pas concevoir un processus en fonction des contraintes des employés. Au lieu de cela, ils ont construit une expérience centrée sur le client avec l'aide de Coconut - une expérience qui parle leur langage et qui permet une gestion indépendante des rendez-vous. Ils ont donné aux clients ayant des besoins moins complexes la possibilité d'éviter l'attente et



d'accéder à des outils numériques en libre-service. Les clients qui ont réellement besoin d'un rendez-vous peuvent le prendre de manière indépendante, sans être liés à une succursale spécifique.

« Il se peut qu'une succursale ne soit pas disponible à l'heure souhaitée par le client ou qu'elle ne fournisse pas un service dans la langue souhaitée par le client », explique David Simard, conseiller principal – Stratégie et transformation – Relation client et performance. « La prise de rendez-vous à distance par l'intermédiaire de Coconut nous permet de confier un client au prochain employé disponible qui parle couramment la langue de son choix. »

MM. Simard et Bonin ont également reconnu que les employés habitués à réserver du temps pour la prospection de la clientèle et le développement des affaires devraient se rallier à la nouvelle méthode de réservation. Pour ce faire, ils doivent faire confiance au processus et ouvrir leur agenda pour laisser les clients prendre l'initiative de remplir les créneaux vides. Une gestion méticuleuse du changement a été essentielle pour aider tous les employés à comprendre clairement la stratégie globale et la manière dont les différents rôles la soutiennent. Ils s'appuient également sur Coconut pour obtenir un soutien d'expert.

« L'implication active de Coconut dans notre parcours d'adoption et de transformation a été déterminante », a déclaré M. Simard. « L'équipe s'est montrée réactive face aux problèmes ayant un impact sur l'adoption par le

personnel, comme la résolution rapide des problèmes de synchronisation d'Exchange. Elle partage aussi continuellement les tendances et les références importantes, ce qui nous aide à nous positionner en tant que leaders de l'industrie. Cela n'a pas seulement un impact positif sur l'adoption, mais favorise un sentiment de fierté parmi nos employés, ce qui contribue de manière significative à leur volonté d'accepter le changement. »

La flexibilité de Coconut nous a permis de lancer une expérience complète, hautement fonctionnelle et bien intégrée en un temps record. Le partenariat avec une entreprise canadienne en pleine croissance, connue pour son innovation et son expertise dans le secteur, a été déterminant.

~ David Simard, Conseiller principal, Stratégies, Transformation et Performance

“L'élimination des contraintes liées aux rendez-vous à distance et l'accès des clients à un pool d'experts d'un océan à l'autre ont changé la donne.”

~ Jean-Michel Bonin, directeur principal, Transformation de la distribution et stratégies de relation client à la Banque Nationale

Les équipes techniques de la Banque Nationale et de Coconut se réunissent également lors de réunions hebdomadaires pour résoudre rapidement les problèmes, par exemple pour améliorer l'intégration avec l'écosystème technologique de la banque afin d'assurer des expériences transparentes. La Banque Nationale s'est appuyée sur cette étroite relation de travail pour résoudre de nombreux problèmes en temps réel, notamment l'intégration de l'écosystème Adobe, Microsoft Teams, SSO, la connexion Exchange et l'URL personnalisé.

« Nous nous sommes sentis véritablement écoutés dès le départ », déclare M. Bonin. « Coconut n'a pas essayé d'imposer une solution avant d'avoir compris notre modèle d'entreprise et nos contraintes. L'équipe a pris le temps de comprendre nos défis et de valider notre vision, puis a élaboré une solution adaptée à nos besoins spécifiques. »

Les résultats : L'élimination des obstacles permet de multiplier par trois les rendez-vous à distance

Aujourd'hui, la Banque Nationale n'exige plus de ses clients qu'ils choisissent une succursale lorsqu'ils prennent la plupart de leurs rendez-vous. Cette décision crée une valeur tangible pour les clients qui apprécient d'avoir un accès direct à des conseillers qualifiés - sans longues attentes ou sans longues attentes et avec plus de choix : en personne, à distance, etc.

« En permettant aux clients de choisir entre des services en personne et des services à distance nous offrons une expérience de pointe qui démocratise l'accès aux conseils et transforme la manière dont nous interagissons avec nos clients. »

-Simon Ledoux, premier vice-président -
Services aux particuliers

« Dès le début, nous avons donné la priorité à la croissance potentielle du pipeline créée par l'offre d'une solution meilleure et plus simple pour nos clients », déclare M. Bonin. « En supprimant les obstacles et en minimisant les efforts des clients, nous avons anticipé une augmentation des interactions, créant ainsi un cycle qui a motivé les employés à adapter leurs habitudes de travail et à intégrer pleinement la nouvelle solution de réservation. Les résultats ont été impressionnants. »

- Une plus grande satisfaction des clients. 92 % des clients se disent satisfaits ou très satisfaits de la nouvelle expérience de prise de rendez-vous de la Banque Nationale. Beaucoup la décrivent comme « facile à utiliser » et soulignent ses caractéristiques préférées, comme les rendez-vous virtuels le jour même.
- Augmentation de la demande de rendez-vous à distance. Depuis la mise en œuvre de Coconut, la Banque Nationale a vu le nombre de rendez-vous pris à distance multiplié par trois. « L'élimination des contraintes liées aux rendez-vous à distance et l'accès des clients à un bassin d'experts d'un océan à l'autre ont changé la donne », déclare M. Bonin. « Notre personnel avait l'habitude de travailler en silos et maintenant le paysage est grand ouvert. »



Les employés sont également libres de choisir leur disponibilité. Un responsable du développement des prêts hypothécaires de la Banque Nationale a fait part de l'importance de ce choix pour son flux de travail : « J'ai le contrôle total de ma disponibilité et je peux l'utiliser pour développer mon entreprise de façon organique. Même si je travaille à distance au Québec, j'ai récemment communiqué avec des clients de Toronto, de Vancouver et de St. John. Cette nouvelle réalité a eu un impact significatif sur ma capacité à produire des résultats et à générer des rendez-vous. »

- Réduction des frictions. Les raccourcis de réservation de Coconut ont également eu un impact significatif sur les taux de complétion des clients. Lorsqu'ils effectuent une réservation directement à partir d'une page web spécifique, les clients ne sont plus obligés de sélectionner un sujet de réunion. Lorsqu'ils réservent par le biais d'un lien dans la signature électronique d'un planificateur financier, les clients n'ont jamais à sélectionner à nouveau l'employé ou le sujet du rendez-vous parce que Coconut capture automatiquement ces informations.

« Nous avons créé un accès de premier ordre à notre main-d'œuvre spécialisée, » déclare M. Simard. « En offrant à ses clients un accès inégalé au bon employé, capable de répondre à leurs besoins avec compétence, la Banque Nationale se différencie même des fournisseurs de services financiers les plus novateurs du marché. »

- Un soutien linguistique élargi. En offrant un soutien en plusieurs langues, la Banque Nationale élargit aussi de façon significative son impact. Les employés peuvent mettre en évidence les langues qu'ils parlent afin que les clients puissent trouver plus facilement les conseillers qui leur conviennent. Cette approche personnalisée permet à la Banque Nationale d'entrer en contact avec des groupes démographiques clés, essentiels à sa croissance.

« La rapidité de l'évolution linguistique de Coconut a été une agréable surprise », déclare Bonin. « Coconut est passé de trois à huit langues en l'espace de six mois. »

- Conformité simplifiée. Coconut étant une société canadienne, la conformité réglementaire est également beaucoup plus simple. La solution précédente de

“Travailler dans un cadre innovant nous permet de transformer nos pratiques et de positionner la Banque en tant que leader du marché. Il est ainsi plus facile pour nos clients de faire des affaires avec nous grâce à un meilleur accès à nos services. Tout cela est rendu possible par une forte culture entrepreneuriale au sein de l'organisation.”

~ Lucie Blanchet, Vice-Présidente Exécutive -
Services aux particuliers et expérience client



la Banque Nationale était basée aux États-Unis, ce qui l'empêchait d'utiliser certaines fonctionnalités en raison de contraintes réglementaires. Coconut étant également à l'aise avec les deux langues officielles du Canada, l'anglais et le français, la Banque Nationale peut désormais minimiser les problèmes de traduction et garantir la conformité de l'outil.

Aujourd'hui, tout client de la Banque Nationale qui prend un rendez-vous pour des services bancaires de détail utilise le logiciel Coconut. M. Simard et M. Bonin continuent de travailler avec des partenaires d'autres unités d'affaires, notamment les services commerciaux et la gestion de patrimoine, afin de transformer les interactions avec les clients.

« L'un des principaux avantages de travailler avec Coconut Software est l'autonomie qu'il offre à nos secteurs d'activité », déclare M. Bonin. « Nous pouvons déployer certaines fonctionnalités facilement et faire des mises à jour — comme ajuster les compétences des employés, les affectations ou créer de nouveaux services — sans devoir procéder à des changements techniques importants. »

La gestion du changement est toujours un défi, mais les acteurs de changement comme la Banque Nationale y font face avec positivité et agilité.

« Travailler dans un cadre innovant nous permet de transformer nos pratiques et

contribue à positionner la Banque en tant que leader du marché », déclare Lucie Blanchet, première vice-présidente à la direction, Particuliers et Expérience client. « Nos clients peuvent ainsi faire affaire avec nous en toute simplicité, grâce à un meilleur accès à nos services. Tout cela est rendu possible grâce à une solide culture entrepreneuriale au sein de l'organisation. »

L'équipe prévoit de continuer à faire évoluer les prises de rendez-vous pour répondre aux nouveaux besoins, en s'appuyant sur le retour d'information des clients et du personnel pour s'assurer que les nouvelles stratégies correspondent à la demande. Elle fait également confiance à Coconut pour l'aider à orienter les changements futurs dans la bonne direction.

« La flexibilité de Coconut nous a permis de lancer une expérience de prise de rendez-vous complète, hautement fonctionnelle et bien intégrée en un temps record », déclare M. Simard. « Nous sommes impatients de continuer à travailler avec Coconut pour développer des fonctionnalités exclusives qui nous aideront à renforcer la position de la Banque Nationale dans l'industrie et à maximiser la création de valeur. »