sugarcrm

ETUDE DE CAS

EasyBourse et SugarCRM, l'exemple de la souplesse d'un CRM dans un marché aux évolutions réglementaires permanentes et aux exigences d'expérience client élevées

easybourse
Groupe La Banque Postale

EasyBourse est le courtier en ligne de la Banque Postale. Créé en 2009, ce prestataire en services d'investissement propose une plateforme transactionnelle qui permet à ses clients de gérer leurs investissements boursiers au quotidien ainsi que leurs contrats d'assurance vie. L'activité étant très réglementée, le niveau d'exigence sur les dossiers clients est très élevé, avec pour corollaire une forte sécurisation et confidentialité des données. Les processus internes sont complexes.

Industrie ///
Services Financiers

Localisation ///
France

Site Web ///
www.easybourse.com

Une collaboration avec Captivea et SugarCRM depuis 2014

Après avoir choisi d'implémenter la plateforme Sugar dès 2014 pour gérer ses prospects, sur les conseils de Captivea, partenaire intégrateur local, EasyBourse en 2016, a mis en place un service de souscription en ligne. À cette occasion, EasyBourse a décidé de centraliser la gestion clients et prospects sur un seul et même logiciel, permettant d'accélérer très fortement les délais de traitement des dossiers Client et de limiter les erreurs en automatisant les processus.

Un marché aux évolutions réglementaires permanentes

Notamment, dans sa politique en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) ou bien en matière de partage des informations fiscales, la Commission Européenne émet des directives qui s'imposent aux banques, assureurs et prestataires en services d'investissement . Le régulateur publie ainsi régulièrement de nouvelles règles ou de nouveaux critères visant à harmoniser et améliorer les dispositifs en place. EasyBourse doit donc faire preuve d'une grande agilité pour mettre à jour ses systèmes et adapter ses processus tout en les automatisant.

Le défi permanent de l'automatisation des nouveaux processus

S'assurer que chaque client d'EasyBourse soit en totale conformité avec les dernières réglementations est une charge mentale importante pour les équipes, les erreurs pouvant être fortement préjudiciables. Par exemple, quand un client change de résidence fiscale, ses données doivent être mises à jour selon un processus très encadré. De même quand il devient majeur, des actions doivent être mises en œuvre. Ou encore, depuis la loi Pacte, il est nécessaire d'offrir aux clients la possibilité de transférer leur contrat d'assurance vie.

Le paramétrage des processus avec Sugar

Que ce soit pour la mise en conformité ou pour des relances commerciales ou de prospection, les fonctions de paramétrages des processus avec Sugar permettent leur intégration rapide et leur automatisation pour déclencher des mécanismes de relance automatique destinés aux agents ou aux clients, quand une action de leur part, est nécessaire.

> **« Nous sommes ravis de notre relation avec Captivea et SugarCRM initiée dès 2014. Dans un marché aussi évolutif que le nôtre, tant à cause des nouvelles réglementations que des exigences en terme d'expérience de nos clients, une solution ouverte telle que Sugar nous garantit à la fois une parfaite adaptation de chaque nouveauté, tout en automatisant les tests requis. »**
>
> – **CLÉMENT P.**
> Directeur des Opérations, EasyBourse

La flexibilité d´implémentation des nouveaux processus ou nouvelles fonctions

La plateforme Sugar est hautement flexible et permet d'intégrer simplement chaque nouveau processus ou nouvelle fonctionnalité offerte aux clients d'EasyBourse. C'est d'ailleurs une raison importante pour laquelle Easybourse utilise Sugar depuis 2014. Par exemple, quand EasyBourse a permis la souscription 100% en ligne sur son site Web, cette fonctionnalité a été interfacée facilement avec Sugar. Dans le cadre de souscriptions additionnelles, un processus automatisé de vérification que les données saisies en ligne correspondent bien avec ce qui était enregistré préalablement dans Sugar a aussi été créé. En cas de conflit, un ticket est alors généré pour alerter un agent.

L'automatisation des tests pour chaque nouveau processus ou fonction

Chaque mois en moyenne, un nouveau processus ou une nouvelle fonction est implémentée. Afin de tester chaque nouveauté et s'assurer qu'elle ne vient pas perturber une ancienne, des tests automatisés sont réalisés. Par exemple, le robot vient simuler la saisie d'un agent, le test vérifie alors que les données sont au bon endroit et génère un rapport de test.

Les grands travaux de 2022

EasyBourse souhaite devenir « Mobile-First » et refondre le parcours de souscription en ligne qui intégrera l'authentification forte et la reconnaissance faciale. Ceci nécessite un changement de technologie, qui sera bien sûr compatible avec Sugar.

CAPTIVEA

SUGAR PARTNER

Captivea accompagne depuis plus de 15 ans les entreprises dans la mise en œuvre de leur système d'information : CRM, ERP, Logiciel de marketing automation, développements sur mesure.

www.captivea.com // contact@captivea.com

À propos de SugarCRM

SugarCRM permet aux équipes marketing, commerciales et services d'obtenir enfin une image claire de chaque client pour aider les entreprises à atteindre de nouveaux niveaux de performances et de prévisibilité. Sugar est la plateforme CRM qui rend les choses difficiles plus faciles.

Des milliers d'entreprises dans plus de 120 pays font confiance à Sugar pour atteindre une expérience client haute définition (HD-CX) en laissant la plateforme faire le travail. Avec son siège dans la Silicon Valley, Sugar est soutenue par Accel-KKR.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.sugarcrm.com/fr ou suivez **@SugarCRM**.

© 2021 SugarCRM Inc. All rights reserved. SugarCRM and the SugarCRM logo are registered trademarks of SugarCRM Inc. All other trademarks are the properties of their respective companies.