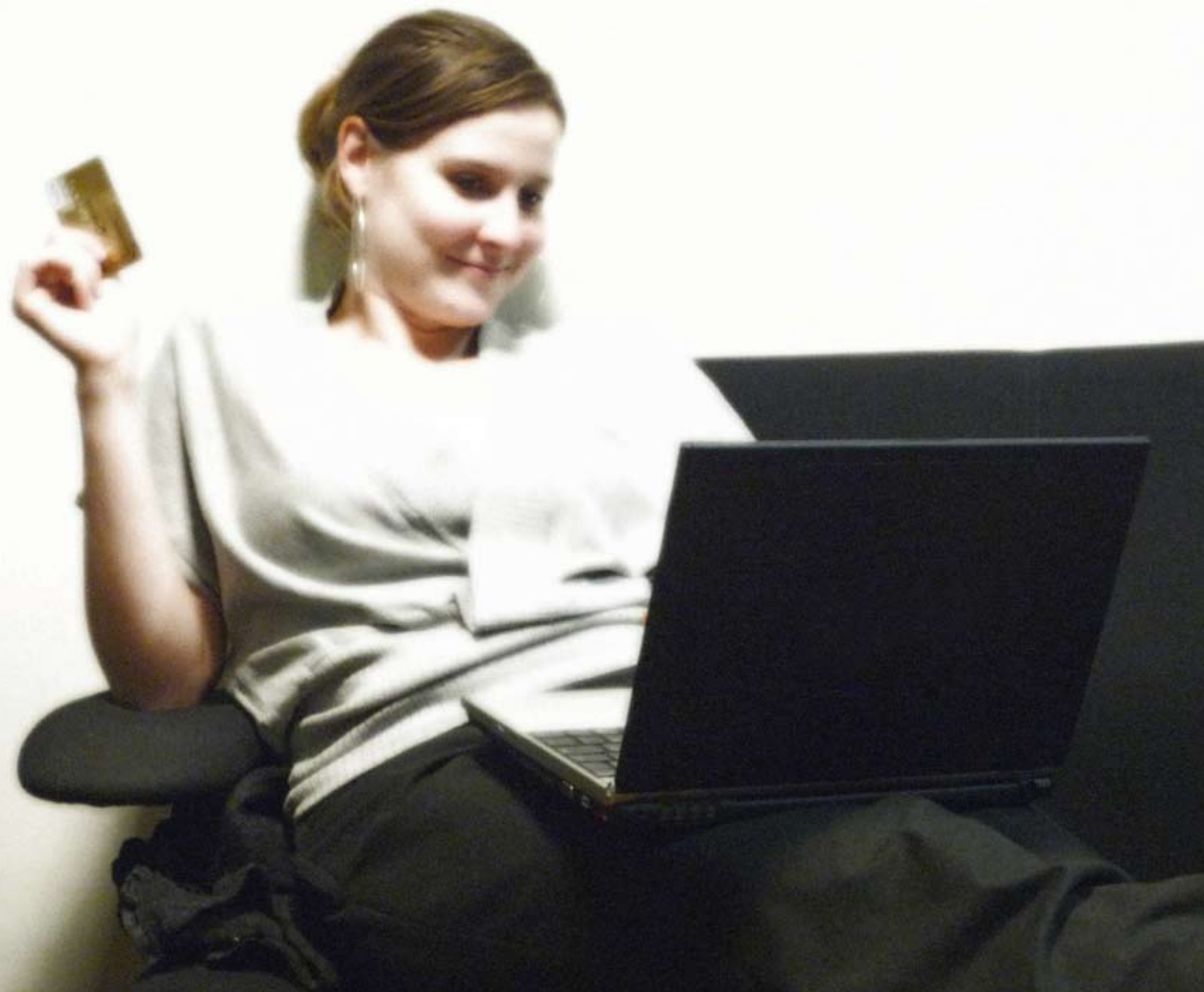


Acticall carrefour des activités monétiques et bancaires



ACTIBANK
EN CHIFFRES

200
téléconseillers

2 centres
ouverts 24h/24, 7j/7

2 plateaux
internationaux
avec 7 langues pratiquées

80%
de CDI

50%
des effectifs
ont plus de
10 ans d'ancienneté
multi-clients

70%
des téléconseillers
sont multi-compétences

3,5 millions
d'appels traités en 2007

200 millions
d'appels traités depuis
1978

SUR LE HAUT
DE GAMME

QS = 98%
(taux d'appels pris/appels reçus)

SL = 90%
(taux d'appels décrochés en - 12s)

L'ANNÉE 2008 A MARQUÉ UN TOUR-
NANT DANS L'HISTOIRE DU CENTRE
D'APPELS MONÉTIQUE DU GROUPE.
L'INFRASTRUCTURE EXISTANTE
S'EST DOTÉE D'OUTILS MODERNES
ET DE NOUVELLES FONCTIONNA-
LITÉS, ALLIANT SOUPLESSE ET
SÉCURITÉ, TOUJOURS DANS LA
PERSPECTIVE DE PRIVILÉGIER LES
BESOINS DES CLIENTS.



Citation Olivier Camino
Directeur Général - Opérations - Groupe Acticall

Le centre d'appels monétique est un pôle solide aujourd'hui et, fort de ses références, il devient une véritable référence sur le marché. Notre ambition est d'en faire le leader des centres d'appels monétiques. La réussite de notre collaboration avec les principales banques du marché résulte en partie de notre connaissance pointue du secteur bancaire et de notre position de référent en matière de relation client.

Acticall met à disposition de ses clients 30 ans d'expérience et de savoir-faire dans le domaine des centres d'appels monétiques et dans l'assistance aux porteurs haut de gamme, combiné à une réelle maîtrise des fondamentaux du marketing relationnel dans la gestion des appels entrants et sortants. Nous envisageons à court et moyen terme d'aller encore plus loin en développant de nouveaux services, relatifs aux cartes Premiers ou encore la vente d'assurances.

Pour une bonne alchimie, il faut adosser le centre d'appels monétique à la stratégie marketing des banques. C'est ce à quoi nous tendons, tout en entretenant notre double expertise, acquise d'une part dans la relation client et d'autre part dans la monétique.

Depuis son ouverture en 1975, le centre d'appels monétique et bancaire ne cesse de poursuivre son ascension. Couplant un savoir-faire historique à une infrastructure souple et fiable, la maîtrise des activités monétiques est largement reconnue par les principales banques françaises. Diversifiées, les activités du centre d'appels couvrent l'ensemble de la chaîne monétique.



LES PRINCIPALES FONCTIONS DU CENTRE D'APPELS MONÉTIQUE D'ACTICALL

LE CENTRE D'APPELS ACQUÉREUR (CAMA)

- Demande d'autorisation
- Initiation appels émetteurs
- Diagnostic de carte supposée douteuse
- Demande de restitution de carte
- Rappel du commerçant
- Demande de renseignements

LE CENTRE D'APPELS ÉMETTEUR (CAME)

- Demande de mise en surveillance/ opposition
- Traitement des appels émetteur (Referral)
- Demande de renseignements

LE SERVICE ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE AUX PORTEURS HAUT DE GAMME

- Demande de mise en surveillance/ opposition
- Demande d'assistance médicale
- Demande de renseignements
- Déclaration sinistre
- Délivrance des services GCAS (Global Customer Assistance Services)
- Gestion des réclamations

ATT, ASSISTANCE AUX COMMERÇANTS

RÉTROSPECTIVE

1975
Ouverture du premier centre d'appels à Puteaux pour l'ensemble des banques affiliées au GIE Cartes Bleues : (CL, BNP, SG, CDN, CIC, CCF), dont la gestion est confiée à Stigos

1978
Ouverture du centre d'appels de Blois

1992
Ouverture du centre d'appels de Paris Beaubourg

1994
Dérégulation des centres d'appels Monétiques. Les banques membres du GIE Cartes Bleues ont la possibilité d'internaliser cette prestation ou de la confier à un tiers.

1997
Mise en place des règles opérationnelles (R.O.C.A)

Fermeture des numéros CENTRE CARTE BLEUE et mise en place des numéros spécifiques par Banque

1999 ... À NOS JOURS
Evolution des règles opérationnelles et des protocoles d'échanges (RCB, cryptogramme visuel...)

2005
Habilitation au nouveau réseau des cartes bancaires (e-RSB)

LANCEMENT DU PROJET REBOND, REFONTE DES INFRASTRUCTURES ET DES APPLICATIONS MONÉTIQUES

2007
Mise en place de la nouvelle plateforme Monétique - Bancaire ACTIBANK.

2008
Acticall est MSP - MCI, Member Service Provider Master Card International

ACTICALL S'ENGAGE DANS UNE DOUBLE DÉMARCHE

PCA-PRA
plan de continuité d'activité et plan de reprise d'activité

PCI-DSS
(Payment Card Industry - Data Security Standard). Promue par Visa et Mastercard, cette nouvelle norme définit les exigences en matière de sécurité des données liées aux cartes bancaires.

L'interactivité au sens monétique

L'APPLICATION SAV A ÉTÉ DÉVELOPPÉE PAR LA DSI D'ACTICALL POUR RÉPONDRE AUX BESOINS SPÉCIFIQUES DES PORTEURS DE CARTES HAUT DE GAMME. SON ATOUT MAJEUR : ASSURER LA TRAÇABILITÉ, LA CONFIDENTIALITÉ ET LE PARTAGE DES DONNÉES EN TEMPS RÉEL AVEC LES BANQUES.

La transparence est un impératif fondamental pour assurer le bon fonctionnement d'une collaboration. C'est pour répondre aux attentes de BNP PARIBAS qu'Acticall a développé une application active 24 heures/24 et 7 jours/7.

Ce point d'entrée unique en lien avec les banques est un outil spécialement conçu pour assurer la traçabilité et la confidentialité des données ainsi que le partage en temps réel des activités.

Focus sur le SAV Cartes Affaires BNP PARIBAS avec le témoignage de Carole de Baudus, Responsable de projets Cartes Affaires

Carole de Baudus, quel est votre rôle au sein de BNP PARIBAS ?

« J'ai intégré l'Organisation Après-Vente (OAV) en 2007, 6 ans après mon arrivée au sein de BNP PARIBAS, en tant qu'Organisateur bancaire sur le projet Cartes Affaires. Concernant ma relation avec les APacs, je suis leur interlocutrice directe. Et, par rapport à la mise en place du Service Affaires Porteur, je joue un rôle d'interface avec Acticall. »

Pouvez-vous présenter le service clients Cartes Affaires BNP PARIBAS ?

« Le service après-vente Cartes Affaires porteurs a été créé en 2007 chez Acticall afin d'alléger les activités des APAC de Paris et d'Angers. La plateforme d'Acticall est en charge du niveau 1, à savoir la réception de tous les appels porteurs, auxquels les Conseillers répondent immédiatement s'il s'agit d'une demande de renseignements ou ils transfèrent en niveau 2, aux experts de l'APAC, si la demande est plus complexe ou qu'elle ne relève pas de leur périmètre d'intervention. Celles-ci leur sont transmises via l'application SAVA ou par téléphone pendant les heures ouvrées (8h-18h) du lundi au vendredi. »

Quels objectifs avez-vous fixé aux Conseillers clientèle Cartes affaires BNP PARIBAS et quels moyens mettez-vous à leur disposition pour leur permettre de les atteindre ?

« Notre préoccupation porte essentiellement sur la qualité du traitement des demandes. Les Conseillers doivent mettre en pratique certains critères propres à BNP PARIBAS tels que la motivation et la réactivité. Nous leur demandons bien évidemment d'autres qualités essentielles à la gestion d'un tel service, notamment le sens de l'accueil et du client, l'expertise, le dynamisme, la polyvalence, l'autonomie et le sens du contact. Le pré-requis indispensable pour gérer efficacement les appels est la maîtrise parfaite du produit Carte Affaire et la connaissance des valeurs de BNP PARIBAS. Pour ce faire, ils suivent une première formation interne sur l'environnement monétique général et une seconde sur les services Cartes Affaires. »

Quel est le principal avantage de votre collaboration avec Acticall ?

« Le service nous permet avant tout de libérer les APAC d'une partie des appels de porteurs. Mais le principal bénéfice de l'outil est sans nul doute d'offrir à nos clients un service ouvert 24/24, 7/7, capable de traiter toutes les typologies de demandes. »



Olivier Prince, Responsable des activités monétiques Acticall

« Au-delà du partage en temps réel des dossiers d'appels, cet outil commun permet un suivi permanent des dossiers clients et une grande fluidité dans leur affectation aux APAC de Paris et d'Angers. Ces dernières peuvent ainsi les traiter et les compléter en ligne, et de son côté, Acticall peut avoir une visibilité constante sur leurs opérations. »



Linda Mahieu, Responsable Support Monétique Acticall

« Au travers de l'application SAVA cartes Affaires, nous proposons à BNP PARIBAS une assistance de qualité qui permet à la fois d'offrir un point d'entrée unique aux porteurs, d'augmenter la satisfaction des clients BNPP (puisque nous sommes en mesure de lui communiquer à tout moment l'état d'avancement de sa demande) et de maintenir le parc existant de cartes Affaires, tout en ouvrant la possibilité de capter de nouveaux clients. C'est donc un moyen pour BNP Paribas de maintenir sa position forte et de conquérir de nouveaux clients. »

TANDIS QUE LES BANQUES EXPÉRIMENTENT DE NOUVEAUX SERVICES EN FRANCE, LE CENTRE D'APPELS MONÉTIQUE SUIT LA MÊME DYNAMIQUE EN S'ADAPTANT AUX MUTATIONS DU MARCHÉ. L'APPLICATION SAV A AINSI ÉTÉ DÉCLINÉE SOUS TROIS FORMES, CHACUNE CORRESPONDANT À UN PRODUIT OU UN SERVICE SPÉCIFIQUE. PETIT TOUR D'HORIZON...

Des applications à la carte

SAV 3D SECURE

Le SAV 3DS est un nouveau service disponible 24 heures /24, 7 jours /7. Il s'agit d'une assistance aux porteurs de cartes dans le cadre du programme de lutte contre la fraude mis en place par VISA et MASTERCARD. Mis en place en avril dernier, ce projet est en phase de déploiement pour plusieurs banques

SAV PAYEZ MOBILE

En expérimentation depuis le 15 novembre 2007, le SAV PAYEZ MOBILE accompagne les banques dans un projet pilote qui consiste en un tout nouveau moyen de paiement intégré au téléphone mobile. Acticall est en contact avec les testeurs BNP Paribas et gère l'assistance sur les fonctions " Paiement".

Notons que les opérateurs partenaires du projet « PAYEZ MOBILE » sont Bouygues Telecom, SFR, Orange, et NRJ Mobile, en collaboration avec différents industriels pour les fournitures de composants, les cartes SIM, et enfin les terminaux de paiement.

SAV CARTES AFFAIRES

Opérationnel depuis avril 2007, le SAV Cartes Affaires est un service multilingue assuré 24h/24 - 7j/7 destiné aux porteurs de cartes affaires. Opposition en cas de perte ou de vol, dépannage, assistance, renseignement, ... le panel d'interventions est assez large. Au-delà de ces services, il est possible d'intervenir à d'autres niveaux pour les porteurs de Cartes Affaires : modifications et réédition du contrat, événements liés à la carte, traitement des réclamations, changement de cartes, RIB, ... Notons qu'à chacun de ces motifs sont rattachés plusieurs sous-motifs.

Les Conseillers peuvent traiter des appels émanant d'un titulaire de carte, d'un gestionnaire de carte, ou encore des banques elles-mêmes. Divers supports d'aide sont disponibles notamment les scripts ou encore le lexique propre à l'univers du client.

CÔTÉ TECHNO...

Pour développer l'application maîtresse SAV, adaptée à chacun de ces services, la DSI d'Acticall s'est appuyée sur un environnement Java, J2E et JBoss. De telles solutions peuvent être déployées pour chaque type de banque dans un délai de 15 jours. Ces applications sont gérées par un administrateur des deux parties, la banque et Acticall.

Le groupe attache évidemment une grande importance à la sécurité des données et des systèmes informatiques. L'ensemble de son réseau est fondé sur la sécurité logique, pour une protection infailible contre les intrusions et le contrôle des accès. Les utilisateurs et les flux entrants et sortants sont authentifiés et filtrés à tous les niveaux de l'infrastructure. Celle-ci prend en compte les différentes formes d'authentification : détection des intrusions, sauvegarde des données, prévention des attaques de virus, et filtrage en temps réel. Elle s'appuie sur des périmètres sécurisés par des zones démilitarisées (DMZ) et des réseaux locaux virtuels (VLANs), répartis par client et par fonction organisationnelle.

¹ « Zone démilitarisée » (notée DMZ pour DeMilitarized Zone) : zone isolée hébergeant des applications mises à disposition du public. La DMZ fait office de « zone tampon » entre le réseau à protéger et le réseau hostile.

² « Réseau local virtuel » (noté VLAN pour Virtual Local Area Network ou Virtual LAN) : réseau local regroupant un ensemble de machines de façon logique et non physique.

TRAITEMENT DES DEMANDES CLIENTS MODÉLISÉ SUIVANT TROIS PHASES SUCCESSIVES ET COMPLÉMENTAIRES

