



TEMOIGNAGE

ETUDE DE CAS BNP PARIBAS CARDIF X ABC

Témoignage de Rudi Bellony, Responsable du Service Socles Data au sein de la DSI France de BNP Paribas CARDIF

"Une relation client maîtrisée grâce à plus de 10 ans d'expertises et d'accompagnement sur mesure"

Depuis 2014, BNP Paribas Cardif utilise la solution Socle© d'Armatix Business Consulting, baptisée en interne "Eclat" pour "Expérience Client Avant Tout". Ce partenariat s'est construit sur une approche collaborative et une expertise technologique qui ont permis de professionnaliser la relation client et d'optimiser les processus internes au service de la satisfaction client.

Un besoin de transformation de l'expérience client et d'efficacité opérationnelle

En 2014, notre Direction Client avait pour ambition de recentrer sa stratégie sur l'expérience client afin d'améliorer la satisfaction et l'efficacité opérationnelle. À l'époque, nous faisons face à plusieurs difficultés majeures :

- Un manque de traçabilité des interactions avec nos clients et distributeurs.
- Une communication interne fragmentée entre le Centre de Relations Clients (CRC) et le back-office.
- Des outils qui ne répondaient plus aux volumes croissants de données.
- L'absence d'une vision unifiée du client et d'indicateurs de pilotage performants.
- Des exigences de sécurité renforcées.

Face à ces enjeux, nous avons lancé un programme de Professionnalisation de la Relation Client qui a abouti au choix d'Armatix Business Consulting pour nous accompagner dans cette transformation.

Une intégration réussie dans un environnement complexe et réglementée

L'un des défis majeurs de ce projet était d'intégrer la solution Socle CRM à notre système d'information tout en garantissant :

- Une connexion sécurisée et redondée ainsi qu'un système d'authentification forte
- La protection des données sensibles avec un chiffrement avancé et une gestion fine des droits d'accès.
- Une synchronisation des données en temps réel
- Intégrer nos différents flux : mails et téléphonie
- Un accès étendu aux données par la connexion aux différents applicatifs et portails clients
- ...



Armatix Business Consulting nous a accompagné avec une approche adaptée, en s'assurant que chaque phase du déploiement réponde à nos contraintes techniques et métiers.

Des résultats tangibles et une évolution continue

Depuis son déploiement en 2014, la solution a continuellement évolué pour s'adapter à nos besoins (*nouveaux utilisateurs, intégration de nouveaux flux, gestion de nouveaux périmètres, montée de version et couplage téléphonie notamment*).

Ces améliorations ont apporté des bénéfices concrets :

- Une navigation fluide et ergonomique pour nos agents
- Une optimisation du traitement des demandes clients
- Une augmentation de la productivité
- Le développement de l'omnicanalité
- Une centralisation des données clients avec une vision 360°.
- Un suivi efficace des interactions et une automatisation de certaines tâches
- Une nette amélioration du Net Promoter Score (NPS) post-contact, passant de 8 en 2018 à 40 en 2021.

« (...) La solution répond parfaitement à nos attentes. Par rapport à l'ambition qu'on avait au départ qui était de professionnaliser la relation client, on a réussi ! »

Un partenariat fondé sur la confiance et l'expertise

« Ce qui distingue Armatix Business Consulting, au-delà de la qualité de la solution, c'est l'approche humaine et l'accompagnement. »

Dès le démarrage, les équipes Armatix Business Consulting ont mis en place un référentiel pour nos collaborateurs, avec des formations ciblées et un support continu au-delà des aspects techniques.

Lors des phases de déploiement majeures, l'accompagnement est toujours présent au travers de sessions de formation organisées pour familiariser les utilisateurs avec les nouvelles fonctionnalités, tout en assurant une intégration technique fluide. Cette approche personnalisée est un véritable facteur clé de succès.

Un partenaire de confiance pour une relation client performante

En plus d'une application fiable et sécurisée, Armatix Business Consulting nous offre un accompagnement de qualité, basé sur la proximité, la confiance et l'adaptabilité. Leur capacité à comprendre nos enjeux métiers et à proposer des solutions personnalisées a été déterminante.

Armatix Business Consulting est un partenaire stratégique qui nous accompagne dans l'amélioration continue de la gestion de notre relation client.



« *Armatix Business Consulting a une très bonne approche, parce qu'avant tout collaborative. Armatix Business Consulting est l'écoute des besoins de ses clients pour apporter des solutions au travers d'un accompagnement qui est animé par l'écoute, la proximité et la confiance qui a été instaurée sur ces années, l'expertise et l'adaptabilité* ».

Ce qui est un véritable point fort c'est la capacité à offrir des solutions adaptées aux besoins de ses clients.

Merci pour ces années de collaboration efficace, en 10 ans nous avons fait beaucoup de progrès »

Témoignage recueillie le 24/02/2025

