

Smart Bank by BMCE Bank

- Thématiques et Problématiques -

Description

Les innovations dans les métiers de la Banque concernent le Digital ou la Fintech, les Produits et Services Bancaires, l'Approche Commerciale et le Design & Architecture.

❖ Digital & Fintech

Le Digital et la Fintech sont des innovations d'ordre technologique.

A l'ère de la digitalisation de l'économie marocaine, la Banque souhaite aujourd'hui offrir un maximum de services accessibles à distance pour ses clients à travers notamment des solutions Fintech, poursuivre et enrichir sa communication digitale, améliorer le traitement de la donnée, et, se saisir de l'intelligence artificielle réel vecteur de croissance et d'innovation.

❖ Produits et Services Bancaires

Ici, l'innovation porte sur les produits, les services d'accompagnement ainsi que le marketing référent.

Grace à son Réseau d'agences, de centres d'affaires et de bureaux de représentation, la Banque propose à sa clientèle diversifiée une variété de gammes de produits et services financiers adaptée à ses besoins en termes de gestion quotidienne, de financement, d'investissement, d'épargne et aussi d'assurance.

❖ Approche Commerciale

Les innovations peuvent s'étendre tout autant sur l'organisation et les procédés dans un objectif de contribuer à la mise en place d'une démarche commerciale efficace et à l'amélioration de la relation client.

La Banque a pour préoccupation majeure la satisfaction de ses clients en répondant à une volonté de différenciation vis-à-vis des autres banques de la place afin d'accroître sa performance commerciale.

❖ Design & Architecture

En perpétuelle évolution suivant les tendances et les orientations sociales, le design et l'architecture bancaires véhiculent l'image de la Banque.

Cette signature reportée sur les agences, les centres d'affaires, les directions de groupe, les directions régionales et les bureaux de représentation se décline sous un format et un agencement spécifiques selon l'objectif des points de vente.

L'aménagement et le mobilier des agences respectent une charte unifiée et s'adaptent aux nouveaux usages pour attirer et répondre aux besoins d'une clientèle toujours plus exigeante.

Quelques Problématiques

- Utilisation des réseaux sociaux pour le développement d'un nouveau modèle de relation client centré sur les services bancaires.
- Evolution du modèle bancaire à l'ère du digital.
- Système de modélisation et conception graphique intuitif/simple accessible aux collaborateurs.
- Fiabilisation des données (pour contrer notamment les saisies parfois erronées des données clients).
- Identifiant unique faisant ressortir l'ensemble des données client associées.
- Adaptation des nouvelles pratiques dans l'organisation interne.
- Distribution des moyens de paiement pour les souscriptions à distance.
- Gestion et formation en techniques de vente.
- Process de prospection.
- Gestion des clôtures de compte.
- Système de recensement et de partage restrictif selon le profil interne afin de permettre une fluidité et un ciblage dans la transmission d'information.