

---

BNP Paribas / BDM

## ***Gestion des connaissances et information commerciale, un enjeu pour supporter la relation client dans la Banque de Détail Multicanale***

La maîtrise de la relation client est une tendance de fond dans la transformation des entreprises. Dans la Banque de Détail, elle se traduit par la mise en œuvre d'une stratégie de relation multicanale, consistant à développer des canaux complémentaires du Réseau d'agences et à offrir au client un accès facile et rapide à sa banque via le canal de son choix (serveur vocal interactif, portail [www.bnpparibas.net](http://www.bnpparibas.net), Centre de Relation Client 0820 820 001, réseau de proximité, ...).

Reposant sur le développement des contacts et de la qualité du service à la clientèle, cette stratégie a conduit BNP Paribas à mettre en place la gestion des connaissances nécessaire pour assurer cette relation client de façon satisfaisante et homogène sur les différents canaux.

Les connaissances au cœur de la relation client sont les informations commerciales sur les produits et les services, les procédures d'assistance aux clients, les argumentaires commerciaux, ainsi que les données contenues et qui sont régulièrement actualisées comme les tarifs, les taux, seuils et plafonds, ... le tout standardisé dans des fiches électroniques et structurées au format HTML.

L'approche retenue a été la mise en place d'une structure centralisée (Atelier Scripts), faisant l'intermédiaire entre les contributeurs (chef de produits, juridique ou fiscal, ...) et les utilisateurs ( 20.000 postes de travail en Agence ou au Centre de Relation Client auxquels s'ajoutent les prospects et clients utilisateurs des services Internet ).

Depuis 18 mois cette équipe assure au quotidien la mise à jour de 500 fiches au moyen d'outils de création, de publication et de maintenance, et de processus permettant l'organisation de la contribution de chacun dans les délais impartis.

La gestion de ces connaissances nécessite une rigueur absolue : répercussions économiques immédiates pour la Banque en cas de diffusion d'informations erronées, exigence fortes de réactivité de la part des utilisateurs en matière de suivi de l'actualité commerciale et réglementaire ( lancements de produits, offres promotionnelles, mesures fiscales, ...)

Le retour d'expérience présenté lors de cette table ronde montre la nécessité de la structuration des contenus et de l'organisation de leur maintenance, intégrant les utilisateurs dans une « boucle retour », le rôle majeur de l'intégration au poste de travail pour assurer l'accès à la connaissance en contexte opérationnel et l'importance de la conduite des changements pour faire progresser l'utilisation des connaissances normalisées.

*Elisabeth Caillavet – Responsable de l'Atelier Scripts au sein de BDM*

*Frédéric Charles – Senior Manager, Acemis conseil*