



Oddo Banque Privée instaure un mode de communication plus moderne avec ses clients

TÉMOIGNAGE CLIENT

Au cœur des expertises du Groupe Oddo, l'un des principaux établissements financiers indépendants d'Europe, Oddo Banque Privée répond à l'ensemble des problématiques patrimoniales et entrepreneuriales des dirigeants de sociétés familiales. Elle les accompagne dans le développement de leur société et de leur patrimoine privé.



LE CONTEXTE

En 2012, Philippe Oddo, Associé gérant de Oddo & Cie, demande à ses équipes de mener une réflexion à propos de la manière dont le digital pourrait offrir encore plus de services aux clients, entrepreneurs ou dirigeants d'entreprises, du groupe financier. L'objectif est aussi d'instaurer avec eux, un nouveau mode de communication, plus proche et plus moderne.

S'appuyant sur des enquêtes montrant l'engouement de cette cible pour les technologies mobiles et sur son adoption massive des tablettes dans un contexte professionnel comme personnel, la décision est prise de mettre en place dans un premier temps une application mobile sur iPad.

Le cahier des charges insiste alors sur les aspects ergonomiques (utilisation simple et intuitive de l'application) mais aussi sur les aspects fonctionnels : donner accès à des informations de qualité permettant une prise de décision rapide, utiliser les fonctionnalités inhérentes au terminal mobile (notification par exemple) pour accélérer la mise en œuvre des opérations.

« Grâce à cette application, nous nous sommes démarqués de l'image habituellement attribuée aux banques privées, en démontrant le dynamisme et le côté avant-gardiste de notre Maison. Cela nous a permis d'asseoir notre légitimité auprès de nos clients les plus technophiles et de séduire une nouvelle génération d'entrepreneurs »

Patrick Thiberge
Directeur Commercial
Oddo Banque Privée

LA SOLUTION

Un appel d'offres est alors lancé et plusieurs prestataires sont consultés. À l'issue de cette consultation, la décision est prise en collaboration avec la DSI, la Direction commerciale et la Direction Générale d'Oddo Banque Privée : « Nous avons choisi de travailler avec Devoteam, SSII de référence, et avec Inflexsys pour son approche méthodologique, son expertise technique s'appuyant sur la plateforme MADP forbiiz iServer notamment mise en œuvre chez le Groupe Pasteur Mutualité » explique Patrick Thiberge, Directeur Commercial de Oddo Banque Privée.

Le prix de la solution proposée ainsi que le planning de mise en œuvre présenté ont également été des facteurs différenciant.



L'équipe projet se met en place combinant un directeur de projet chez Devoteam, un designer chez Axance (filiale de Devoteam spécialisée dans l'ergonomie des interfaces utilisateurs) et un directeur de projet chez Inflexsys pour garantir la faisabilité technique de l'application. 6 mois séparent l'expression des besoins de la livraison de la solution mise en production en novembre 2013.

Les fonctionnalités couvertes par cette première version fonctionnant sur iPad sont :

- la gestion de compte ;
- la consultation d'informations et d'analyses financières proposées par les Bureaux d'études de la banque patrimoniale, et réservées à ses clients.

Oddo Banque Privée se différencie alors sur son marché en devenant **l'une des premières banques privées proposant à ses clients une application mobile sur tablette**. L'année suivante, deux nouvelles versions sont lancées fonctionnant sur les tablettes Android, puis sur Smartphones, incluant un système de notifications et permettant ainsi à Oddo Banque Privée de pousser des informations ciblées à ses clients. Puis, l'année suivante, le périmètre fonctionnel s'agrandit encore couvrant le passage d'ordres sur comptes Titres et les arbitrages sur les Contrats d'Assurance Vie.

LE BILAN

Dans un objectif d'amélioration continue, des enquêtes de satisfaction sont menées auprès des clients et sont sources de retours très positifs. « **Mieux encore, on remarque dans un certain nombre de cas, que les clients qui utilisent l'application sur tablette sont plus engagés et génèrent un résultat financier supérieur à celui généré en moyenne par l'ensemble des clients de la banque** », se félicite Mr Thiberge.

Version après version, Inflexsys est devenu l'unique interlocuteur de Oddo Banque Privée : « **Nous nous sommes appuyés en toute confiance sur les équipes Inflexsys dont nous apprécions la réactivité, la proactivité, l'expertise technique, mais aussi la rigueur dans le suivi de projet** ».



Aujourd'hui, de nouvelles évolutions sont prévues autour d'innovations telles que l'agrégation de comptes externes ou l'utilisation du capteur d'empreinte digitale Touch ID pour s'authentifier avec le pouce.

« Nous envisageons également de permettre aux utilisateurs d'accéder à une partie de l'application sans s'identifier, afin de mettre nos contenus éditoriaux à la disposition de tous : il s'agirait ainsi de faciliter l'accès à l'information aussi bien pour nos clients que pour nos prospects, afin de leur montrer tous les avantages de notre solution », conclut P. Thiberge.