



## CAS CLIENT

Banque

# Comment un organisme bancaire a amélioré **l'efficacité du traitement des coupons de prospection ?**

## Contexte et enjeux

Notre client est une filiale d'un des plus grands groupes bancaires en France. Régulièrement, la banque mène diverses campagnes de prospection, qui ont lieu sur des salons, dans leurs agences ou lors des différentes opérations de conquêtes.

Avec un volume important des coupons remplis pendant ces campagnes, il s'est avéré nécessaire pour cet acteur bancaire de sous-traiter le traitement des coupons afin de pouvoir effectuer plus facilement les relances de prospection.

## La réponse de Cortex

Depuis plus de 10 ans, Cortex gère le traitement des coupons issus des opérations de prospection de cet organisme bancaire. Tous les bulletins papier remplis sont envoyés à Cortex, regroupés par agence, via des enveloppes pré-affranchies. Les bulletins remplis sur tablette sont transmis, quant à eux via une connexion internet automatique le jour de la rencontre avec le prospect. Cortex se charge ensuite de regrouper l'ensemble des informations dans la base de données de prospection du client.

En 2018, Cortex a traité plus de 20 000 coupons.

## La prestation réalisée par Cortex comprend :

- › Réception des bulletins tablette de façon automatisée
- › Réception, ouverture, préparation et tri des courriers postaux
- › Saisie des données : nom, prénom, adresse postale, e-mail, téléphone, date de naissance, projets d'investissement...
- › Intégration des données issues des couponings papier et électroniques sur une plateforme de prospection dédiée, développée par Cortex
- › Conservation temporaire puis destruction des coupons papier
- › Reporting hebdomadaire sur les quantités saisies

## La déclaration de **l'interlocutrice Cortex**

« L'intégration des données dans la base de prospection de notre client s'effectue sous 48h maximum après la réception des documents. Le respect de ce délai est un élément clé de cette collaboration réussie. Je suis régulièrement en contact avec l'équipe, nos échanges sont toujours sympathiques et constructifs. » indique **Cheryn Karkri, Chef de Marché Grands Comptes.**



## Bénéfices

Le point fort de cette collaboration est l'intégration des données multicanal (tablette et papier) dans une seule et même plateforme conçue spécialement par Cortex pour le client. Cette plateforme sécurisée permet à chaque agence bancaire

d'accéder et d'exporter ses propres données de prospection grâce à la mise en place de la gestion des droits et des habilitations des utilisateurs

« Les bénéfices sont nombreux : nous avons réduit nos coûts et délais de traitement et aussi éliminé plusieurs tâches fastidieuses. Cela permet au personnel de se concentrer sur les actions de prospection, ainsi que sur notre cœur de métier de banquier. » indique le client.

## Et pour la suite...

Une évolution des process actuels est prévue en 2020 afin de rationaliser l'exploitation des données.

### La parole **du client**

« Client depuis plusieurs années, nous apprécions grandement la réactivité de l'équipe Cortex et de notre interlocutrice commerciale toujours disponible et à l'écoute. Nous sommes très satisfaits de ce partenariat. » indique la Direction Marketing du client.

Cortex est **partenaire des banques depuis plus de 20 ans** et assure pour ces dernières :



- › Envoi et traitement des retours des Convocations aux Assemblées Générales
- › Édition et envoi des relevés de portefeuilles
- › Édition et envoi des campagnes de communication
- › Traitement de couponing