

Intro

Annonceurs et professionnels qui l'ont expérimentée le savent, la mixité des canaux est aujourd'hui une stratégie gagnante en marketing direct.

Définition :

HTML : (Hypertext Markup Language) langage informatique créé et utilisé pour écrire les pages Web.

CSS : (Cascading Style Sheets : feuilles de style en cascade) utilisé pour décrire la présentation d'un document structuré écrit en HTML ou en XML.

JavaScript : langage de programmation de type script, orienté objets, principalement utilisé dans les pages Web.

XML : (Extensible Markup Language : « langage de balisage extensible ») : c'est un langage informatique de balisage générique.

Flux RSS : (Rich Site Summary : « Sommaire d'un site enrichi ») est un format de syndication de contenu Web, codé sous forme XML. Ce système permet de diffuser en temps réel les nouvelles des sites d'information ou des blogs, ce qui permet de rapidement consulter ces dernières sans visiter le site.

Protocole HTTP : c'est un protocole de communication client-serveur développé pour le World Wide Web.

URI : (Uniform Resource Identifier) courte chaîne de caractères identifiant une ressource Web physique ou abstraite, et dont la syntaxe respecte une norme d'Internet.

Service Web : c'est un ensemble de protocoles et de normes informatiques utilisés pour échanger des données entre les applications.

AJAX : (Asynchronous JavaScript And XML : « XML et Javascript asynchrones »), est un acronyme désignant une méthode informatique de développement d'applications Web, associé au WEB 2.0.

SOA : (Service Oriented Architecture : « architecture orientée services ») c'est un modèle d'interaction applicative qui met en œuvre des services.

ERP : (Enterprise Resource Planning : « Un progiciel de gestion intégré ») c'est un logiciel qui permet de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise, en intégrant l'ensemble des fonctions de cette dernière comme la gestion des ressources humaines, la gestion comptable et financière, l'aide à la décision, mais aussi la vente, la distribution, l'approvisionnement, le commerce électronique.

Framework : cadre de travail de développement.

RIA : (Rich Internet Applications) sont des applications web qui partagent les caractéristiques des applications autonomes sur l'ordinateur. A long terme, les RIA favorisent la fusion des logiciels traditionnels et les logiciels client-serveur de type internet. Dans les applications Web, la dimension interactive et la vitesse d'exécution sont particulièrement soignées.

Banque en ligne : Une banque en ligne propose un ensemble de services bancaires par internet ou plus généralement par voie électronique (minitel...) Les services bancaires généralement proposés par une banque en ligne (ou e-bank) sont: la consultation de vos comptes, ...

GRC (ou CRM en anglais) : à pour but de créer et entretenir une relation mutuellement bénéfique entre une entreprise et ses clients. Dans ce mode de relations commerciales, l'entreprise s'attache la

fidélité du client en lui offrant une qualité de service qu'il ne trouverait pas ailleurs.

Portail collaborateur : C'est donc un espace dédié où sont disponibles toutes les informations et documents dont un collaborateur peut avoir besoin au cours du déroulement de sa mission. C'est une source inépuisable d'information en permanente évolution sur les compétences, le savoir-faire et pour les collaborateurs de l'entreprise.

Les technologies déployées

Les enjeux du Web 2.0 peuvent être résumés en trois grands points : offrir du contenu Web dynamique et sur mesure, étendre le potentiel du Web 2.0 à toute sa stratégie multicanale, centraliser et contrôler l'accès aux contenus via les nouvelles interfaces. D'ailleurs, selon la société de consultance et de recherche dans le domaine des technologies : Gartner, d'ici dix-huit mois, 20% des banques auront déployé au moins un canal utilisant la valeur ajoutée des « Rich Internet Application ».

Architecture technique:

Le but premier du Web 2.0 est d'être accessible par tous, et à tout les navigateurs suffisamment récents.

Il s'appuie donc sur un ensemble de technologies :

1. HTML (ou XHTML)
2. CSS 2.0 (même si une version de CSS 3 est présente, n'étant pas supporté par tous les navigateurs elle est très peu utilisée.)
3. JavaScript
4. XML
5. Une syndication Atom ou RSS
6. Identifiants Universels URI
7. Protocole HTTP
8. Services web (appelés API)

L'ensemble JavaScript, XML, et Protocole HTTP sont associés sous le nom d'AJAX. Cette technologie : Web 2.0 n'est pas une révolution en soit, car nombre de ces technologies on cinq à dix ans, mais avait jusqu'alors une utilisation différente pour offrir une ergonomie à l'utilisateur.

Outre le point de vue technologique, le Web 2.0 apporte des améliorations ergonomiques et sémantiques de l'internet.

Ergonomiques car ces technologies arrivent à concurrencer des technologies dites graphiques comme Flash, permettant l'affichage ou le masquage d'éléments qui seront tout de même accessibles par des référenciers, ou personnes non voyantes. Cette dernière renforcée pour permettre une meilleure gestion du contenu grâce au langage XML. On parle de ce fait de Web sémantique.

Côté fonctionnel, le Web 2.0 permet des modifications de priorités. La qualité des interfaces utilisateurs, la fiabilité en mode transactionnel et la sécurité sont remplacées par un respect des standards. Ceux-ci sont intéressants dans le milieu bancaire avec l'ouverture de banque en ligne.

Architecture orientée services :

L'architecture orientée services (SAO) est un modèle d'interaction applicative qui met en œuvre des services :

- avec une forte cohérence interne (le plus souvent XML),
- et des couplages externes (le plus souvent un service Web.)

Lorsque l'architecture SOA s'appuie sur des Web services, on parle alors de WSOA, pour Web Services Oriented Architecture).

Les architectures SOA ont été popularisées avec l'apparition des standards comme les Services Web dans l'e-commerce (B2B ou B2C), basés sur des plates-formes comme J2EE ou .NET.

Au sein de l'architecture orientée service on distingue les notions d'annuaire, de bus, de contrat et de service, ce dernier étant le noyau et le point central d'une architecture orientée services.

L'idée sous-jacente est de cesser de construire la vie de l'entreprise autour d'applications pour faire en sorte de construire une architecture logicielle globale décomposées en services correspondant aux processus métiers de l'entreprise.

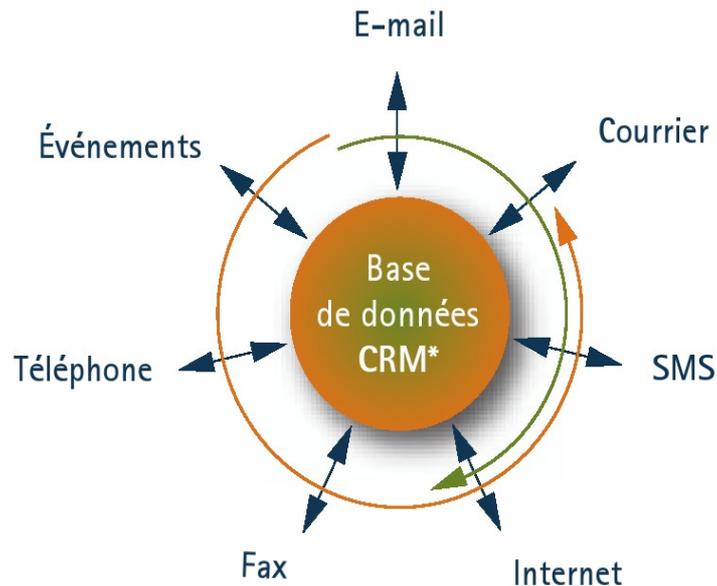
On peut donc retrouver dans les Web services :

- Les traditionnels ERP pour les applications métiers
- Les portails collaborateurs pour permettre d'accéder aux procédures, les modèles de l'entreprise, aides, directives, les animations et la communication dans l'entreprise.
- Les CRM pour fidéliser les clients adapter en conséquence les campagnes marketing sur les différents canaux établis.

L'objectif du CRM est de créer et d'entretenir une relation mutuellement bénéfique entre une entreprise et ses clients. L'entreprise s'attache la fidélité du client en lui offrant une qualité de service qu'il ne trouverait pas ailleurs. De plus cela permet de réduire et d'optimiser les dépenses marketing lié au client et par l'intermédiaire d'internet de réduire les coûts d'agence. Dans le cas des banques, les trois techniques de CRM à savoir : Analytique, Opérationnel et Collaboratif peuvent être mis en place.

On peut même parler de e-CRM lorsque la gestion de la relation clientèle sur Internet.

Voici l'étendu d'action d'une base de donnée CRM ainsi que sa portée au niveau technologique :



Avantages d'une architecture orientée service

Une architecture orientée services permet d'obtenir tous les avantages d'une architecture client-serveur et notamment :

- Une modularité permettant de remplacer facilement un composant (service) par un autre
- Une réutilisabilité possible des composants.
- De meilleures possibilités d'évolution (il suffit de faire évoluer un service ou d'ajouter un nouveau service)
- Une plus grande tolérance aux pannes
- Une maintenance facilitée

De plus, ce service offre aux clients des banques dans services personnalisées comme nous l'avons vu précédemment dans les exemples.

Parmis les grands nom des SOA, nous pouvons citer IBM Websphere, BEA Weblogic, SAP Netweaver, Oracle SOA Suite ...

Il existe plusieurs framework notamment :

- Struts qui est un Projet Open Source développé par la communauté Jakarta d'Apache depuis début 2000.
- Spring qui est un framework Open Source J2EE. Il facilite le développement et les tests pour les applications 3-tiers, c'est à dire que l'architecture logique du système est divisée en trois niveaux ou couches : présentation, métier et accès aux données.
- JSF est un framework Java, pour les développeurs d'interface Web, utilisant l'architecture J2EE, crée en 2003.

Conclusion :

Les canaux d'accès vers le clients se multiplient en direction du multimédia : internet /

téléphonie mobile pour répondre aux exigences des clients et affronter la concurrence. Les banques reformates leur agencement grâce aux nouvelles technologies.

Ces technologies s'appuient sur le Web 2.0 alliant l'intelligence collective des utilisateurs et des technologies de partage visant un enrichissement de l'information ; Le (W)SOA qui est la construction d'une architecture logicielle globale décomposées en services correspondant aux processus métiers de l'entreprise afin d'augmenter la valeur totale créée par l'entreprise et par conséquent, accroître de la performance de l'entreprise. On parle ici d'E-business.

Depuis peu, on remarque des services bancaires novateurs comme le coffre-fort numérique de MonaCoffre de la banque : MonaBank qui permet par exemple de protéger et archiver tous documents papiers et documents numériques précieux ou confidentiels (photos, testaments...)

Issue de la même banque, le bordereau numérique permet quand à lui d'effectuer un dépôt de chèque en ligne avant d'envoyer le chèque correspondant. Cette solution est pensée pour éviter les aléas de la Poste, puisque le compte est crédité à partir du jour de dépôt du bordereau.

Schéma représentant les processus d'un banque (exemple sur un WSOA)

L'E-transformation :

- Création de relation nouvelles, créant de la valeur
- Refonte des processus et de l'organisation de l'entreprise
- Mise en place de contenus nouveaux (nouveaux services et disponibles 24/24)

Développer le business :

- Enrichir les canaux de communication client ; portail web
- Améliorer la satisfaction client
- Réduire les coûts du support (ici réduction du nombre d'agence bancaire)

Def :

Banque en ligne : Une banque en ligne propose un ensemble de services bancaires par internet ou plus généralement par voie électronique (minitel...) Les services bancaires généralement proposés par une banque en ligne (ou e-bank) sont: la consultation de vos comptes, ...

La GRC (ou CRM en anglais) : à pour but de créer et entretenir une relation mutuellement bénéfique entre une entreprise et ses clients. Dans ce mode de relations commerciales, l'entreprise s'attache la fidélité du client en lui offrant une qualité de service qu'il ne trouverait pas ailleurs.



e-CRM :

Gestion de la relation clientèle sur Internet. Ensemble des dispositifs mis en place sur Internet pour la gestion des relations avec les clients d'une entreprise. Personnalisation des sites, actions de fidélisation, support clientèle via le Web, contacts par courrier électronique font partie de cette gestion.

Personnalisation :

Ensemble des techniques et des moyens visant à personnaliser l'accueil, l'environnement ou l'offre de produits et de contenu accessible sur un site en fonction des caractéristiques socio-démographiques déclarées de l'internaute (sexe, âge, lieu de résidence, etc.) ou de son comportement observé sur le site. La personnalisation permet de faciliter la navigation de l'internaute en réduisant les possibilités qui lui sont proposées. Sur un site marchand, elle permet de proposer au client des produits en affinité avec ses achats actuels ou précédents et par ce biais de tenter d'augmenter son volume d'achats.

La création de valeur implique la modification de technologies et l'élaboration de nouvelles. Les banques se virtualisent progressivement. Elles créent des portails Web apportant une disponibilité constante de leurs agences.

Banque en ligne

L'atout principal de la création des portails Web pour les banques est d'octroyer une disponibilité constante de leurs agences, là où normalement les horaires sont 9H – 17H et ainsi de diminuer le nombre de clients présents dans les agences. Ils vous permettent d'être autonome de vos comptes. Rappelons que les coûts de maintien d'une agence sont importants, par conséquent il est judicieux de réduire ses dépenses en élaborant de nouveaux processus clients.

Par ailleurs, la banque en ligne est utile lorsque certains établissements, tel que la Caisse d'Épargne, possèdent un système informatique régionalisé. Une nationalisation de leurs services est en cours, mais cela pose quelques problèmes pour les clients dont les comptes sont domiciliés dans une autre région. La banque en ligne permet donc de gérer quotidiennement ses opérations. Chose impossible à effectuer dans une agence hors de sa région.

D'un autre côté, le site d'Axa Banque, passe à la vitesse supérieure pour développer des contacts

qualifiés et des services personnalisés reposant sur des propositions intelligentes adaptées au profil du client. Selon les propos de Guillaume Gozlan : "Internet est très important en termes de rentabilité". Le coeur de la stratégie bancaire en ligne d'Axa Banque est la personnalisation des messages et les publicités sont en fonction de l'appartenance à des types de clients.

e-Credit Lyonnais, l'agence 100 % en ligne qui propose l'intégralité des offres commerciales de la banque.

La banque en ligne Synthesis Bank (le leader suisse de la banque d'investissement en ligne) embauche

Banque en ligne : egg (UK) qui a racheté : Zebank (fr) en 2002

Technologie : Web-services - Web 2.0 -> Flux RSS

Flux contenant toutes les actualités

Recevoir les actualités par thématique

Flux des communiqués de presse

Flux des communiqués financiers

Flux des actualités Groupe

Flux des actualités Evénements

Flux des actualités Développement durable

Flux des actualités Nouvelles technologies

en plus de créer des nouveaux canaux d'accès vers le client

SMS / MMS

La Caisse d'épargne crée le virement par SMS

Grâce à un nouveau service baptisé Movo, la Caisse d'épargne pourra proposer à ses clients la possibilité d'effectuer leurs virements bancaires par SMS.

La Caisse d'épargne vient d'annoncer la création d'un nouveau service de banque à distance : la banque par SMS. Ce nouveau service, Movo, va permettre à ses clients d'effectuer des ordres de virements par simple envoi de SMS.

Pour cela, la Caisse d'épargne va mettre en place un site uniquement dédié à ce service où les clients de la banque pourront se connecter afin de s'enregistrer et recevoir leurs codes d'accès. Le montant des transactions ne pourra être compris qu'entre cinq et cent cinquante euros pour un maximum annuel de 1 000 euros. Ce service sera gratuit la première année et sera facturé six euros par an par la suite. Le virement sera en outre facturé cinquante centimes hors coût du SMS.

Ce nouveau service devrait être accessible vers la mi-2007 et sera étendu par la suite au i-mode et Wap.

Nicolas Joret, L'Internaute (octobre 2006)

Communication avec le client :

fidélisation Entendre des explications : précises, simples et factuelle

Refonte des processus et de l'organisation de l'entreprise

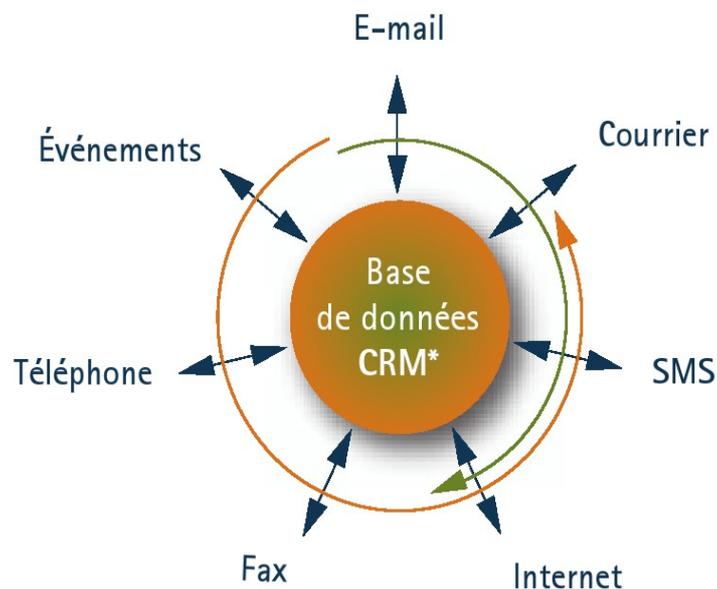
CRM / ERP

Objectif :

Créer et entretenir une relation mutuellement bénéfique entre une entreprise et ses clients. Dans ce mode de relations commerciales, l'entreprise s'attache la fidélité du client en lui offrant une qualité de service qu'il ne trouverait pas ailleurs. De plus cela permet de réduire et d'optimiser les dépenses marketing lié au client.

Les trois techniques de CRM à savoir : Analytique, Opérationnel et Collaboratif peuvent être mis en place.

Mise en place du e-CRM



Sources : <http://www.linternaute.com/argent/banque/>

Conc : Augmente valeur totale créée par l'entreprise -> croissance de la performance

Le risque du e-marketing actuellement vient du spamming : il y a un effet boomerang, car les clients reçoivent beaucoup trop d'e-mails. Cela crée un effet de harcèlement qui va à l'inverse du résultat escompté. A l'avenir, la fidélisation doit donc être plus sophistiquée, il faut réinventer les systèmes que nous utilisons actuellement pour séduire en s'adaptant vraiment à la cible. La segmentation, le one-to-one et l'analyse des CRM sont les clés qui vont nous permettre de réduire la distance émotionnelle entre le client et nous. Cette tendance se confirme actuellement par l'émergence de marques et d'agences vraiment spécialisées sur le media Internet.

Des services bancaires novateurs : coffre-fort numérique MonaCoffre permet par exemple de stocker des documents numériques de toutes sortes (photos, testaments...)

Le bordereau numérique permet quand à lui d'effectuer un dépôt de chèque en ligne avant d'envoyer le chèque correspondant. Une solution pensée pour éviter les aléas de la Poste, puisque le compte est crédité à partir du jour de dépôt du bordereau. Pour les internautes réguliers, plutôt qu'un simple raccourci dans les favoris, Monabanq propose une barre d'outils pour l'accès direct aux comptes. Enfin, pour moderniser les comptes familiaux, un logiciel de comptabilité est fourni gratuitement aux détenteurs d'un compte.