

TABLETTE DU CONSEILLER : l'union fait la force !

De nombreuses équipes banques, i-BP et BPCE sont sur le pont depuis janvier pour équiper et accompagner au mieux l'ensemble des conseillers Banque Populaire. Avant l'arrivée de l'application phare « Entretien conseil » en fin d'année et à l'heure où la BP du Sud est totalement équipée, Chorus revient sur le rôle de ceux qui sont au cœur de cette période charnière du programme tablette au sein d'i-BP.

Les équipes DEL, DSA et DDI à la manœuvre !

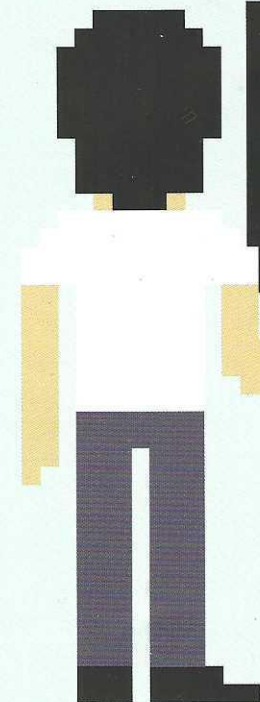
« Près de 150 collaborateurs sont à pied d'œuvre sur le volet technique » explique Nicolas Malys, chef de projet infrastructures à Versailles (DDI). « Si les équipes de l'Édition logicielle et plusieurs architectes se concentrent plutôt sur le développement de l'application Entretien conseil, 80 collaborateurs de l'Infogérance, appuyés aussi de plusieurs architectes, veillent au bon fonctionnement des tablettes à plusieurs niveaux : l'infrastructure permettant de gérer les quelques 14 000 tablettes, la construction des tablettes, le support aux collaborateurs et enfin l'exploitabilité de cette nouvelle solution dans le respect des exigences banques et i-BP ».

La Direction Migration des Solutions, fonction centrale

À la DMS, 7 collaborateurs font le lien avec les banques et les sociétés extérieures. « Nos missions sont multiples et les journées plutôt denses ! » reconnaît Béatrice Gicquel, responsable du déploiement des tablettes. « Pour le Wifi par exemple, l'équipe a dû lister les besoins banque par banque, récupérer des plans, planifier et suivre les interventions. Côté outil, il faut s'adapter aux différentes stratégies et contraintes des banques, suivre les plannings de fabrication, de livraison et répondre aux questions quotidiennes... ». La DMS fait d'ailleurs un point hebdomadaire avec l'ensemble des responsables déploiement des banques (CDB), des points bilatéraux et intervient en COPIL, COP, ...

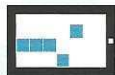
Accompagner le démarrage pour assurer l'avenir

Renforcée par une équipe de consultants (Solucum), la direction MOA i-BP accompagne les banques et fait le lien avec BPCE. L'équipe se compose aussi de nombreux acteurs internes, notamment côté sécurité, formation et communication (animation d'un blog utilisateurs et d'une communauté Éo) pour interagir avec les banques. Brigitte Bizet et Thierry Juin, respectivement MOAP et MP du programme le reconnaissent : « au-delà des aspects techniques, l'enjeu est aussi très fort en terme d'appropriation : plus nous accompagnons les conseillers lors de cette phase de déploiement, plus nous assurons le bel avenir des tablettes en agences ! »





i-BP



BANQUES POPULAIRES



Joddie Andrieu, chargée de communication à la BP du Sud
Un accompagnement co-construit



Une partie de l'équipe projet tablette de la BPS. De gauche à droite : JEAN-LOUIS AYACHE (projet), JODDIE ANDRIEU (communication) et DAMIEN DELCOR (organisation)

déploiement (vidéo, tchat avec le DG) et un challenge « Imaginez votre application 2016 ». i-BP nous a accompagnés dans ces actions communautariables. Toutes les semaines, nos services échangeaient sur l'avancement des travaux et, régulièrement, nous partageons avec l'ensemble des communicants du réseau. Ce travail main dans la main avec la communication et la formation i-BP devrait permettre aux autres banques de bénéficier d'un dispositif optimisé. Côté BPS notre premier bilan est en tout cas très positif ! Les utilisateurs semblent déjà convaincus, certains nous disant même : mais comment faisons-nous avant ? »

Patrick Bianchetti, directeur adjoint du développement Banques Populaires à BPCE
Focus sur le rôle de BPCE

« Plusieurs directions du groupe sont impactées : les relations sociales, qui communiquent avec les instances représentatives du personnel, la direction de la communication et la direction juridique et conformité. Sur ce sujet, nous avons aussi un rôle de coordination avec les directions métiers de Natixis et intervenons dans le cadre de différentes instances comme les réunions des directeurs généraux et le comité digital. Au travers de notre direction du développement, nous sommes également très investis dans la co-construction avec les banques et i-BP de l'application Entretien conseil, en laquelle nous croyons beaucoup. Les équipes de la distribution et des marchés participent d'ailleurs activement aux ateliers de développement » •

ENTRETIEN CONSEIL : LE DÉFI DES 9 MOIS !

L'objectif était ambitieux : développer et livrer à toutes les banques en moins d'un an une application à la fois fiable (connectée à Equinoxe), ludique et esthétique que le conseiller puisse partager avec son client en entretien. Développée en un temps record (9 mois) grâce au travail de l'équipe Mobile Factory de Toulouse notamment, l'application est testée depuis quelques jours dans 5 agences (BPAtL, BPO, BPMC et BPS) avant une livraison généralisée en fin d'année. Elle devrait constituer une réelle aide à la vente pour le conseiller qui pourra illustrer son discours par des graphiques, mettre à jour des données clients en temps réel, interagir, co-construire en toute transparence puisqu'il sera côte à côte avec son client. La finalité étant de proposer des produits adaptés en fonction du parcours réalisé sur la tablette.

