



LA SOCIÉTÉ GÉNÉRALE FRANCHIT UNE ÉTAPE DÉCISIVE DANS LA CONSTRUCTION DE SON DISPOSITIF DE DISTRIBUTION MULTICANAL INTÉGRÉ

Mi-2000, la Société Générale lance son projet de Dispositif de Distribution multicanal intégré pour la banque de Détail de Demain (Programme 4D). Objectif : un client connu et reconnu quel que soit le canal d'accès à sa banque (internet, téléphone, agence, minitel,...). Elle se dote alors d'un budget de 260 MEUR et choisit fin 2000 la solution de GRC (Gestion de la Relation Client) de Siebel Systems, leader mondial des logiciels d'applications e-business.

Un an après, la Société Générale franchit une étape décisive en achevant les travaux d'intégration du progiciel Siebel dans son environnement informatique. Un préalable qui ouvre la voie à la mise en oeuvre d'une nouvelle organisation de type multicanal.

Migration réussie : quand la GRC s'intègre au cœur du système d'information de la banque de détail...

La GRC introduit une nouvelle approche commerciale qui repose sur l'enrichissement et le partage de la connaissance du client pour un service personnalisé et adapté à son besoin. Dans cette logique, les conseillers Société Générale disposent déjà d'indicateurs marketing permettant de proposer « le bon produit au bon moment », ainsi que d'un outil de gestion événementielle qui signale les moments clés de la vie du client ou de ses prestations.

Avec la solution de GRC développée à partir du progiciel Siebel eFinance, les agences, les plateformes téléphoniques, les back-offices et les services centraux disposeront d'une application unique baptisée CONTACT. Grâce au partage de l'information en temps réel sur l'ensemble des canaux, les clients obtiendront ainsi une réponse à leurs besoins plus rapide, personnalisée et cohérente quel que soit leur mode de contact.

✓ Une prouesse technique dans un planning respecté

Jusqu'ici, à chaque canal correspondait un système d'information séparé, peu communiquant avec les autres. L'application unique permet d'intégrer ces multiples systèmes indépendants, ainsi que l'ensemble des données clients et prestations contenues dans les bases.

La Société Générale est aujourd'hui en mesure d'annoncer qu'elle vient d'achever les travaux d'intégration de l'ensemble des données, au terme de moins d'un an de mobilisation d'une équipe de 250 personnes, ce qui représente :

- ⇒ Le chargement des données, issues de 80 applications bancaires différentes, dans une base de données unique intégrant près de 7 millions de clients de la banque de détail en France, et les 45 millions de prestations (soit un volume de 2 tera octets),
- ⇒ L'enrichissement des multiples applications commerciales et leur unification au sein d'une application fonctionnant sous Windows, et bientôt sous Intranet via la version html de Siebel7.

Contact Presse

Sophie PEQUIGNET - Tél. 01 41 45 97 13 – sophie.pequignet@socgen.com
Tour Société Générale -17, Cours Valmy, 92972 Paris La Défense Cedex – www.socgen.com
SOCIETE GENERALE, Société anonyme au capital de 538 350 777,50 EUR - 552 120 222 RCS PARIS

✓ **Un lancement annoncé de la mise en œuvre dans le Réseau**

L'application CONTACT est actuellement en phase de « rodage » sur un nombre limité d'agences. A l'issue du passage à l'euro fiduciaire, des tests seront menés avant un déploiement à grande échelle à partir du 3^{ème} trimestre 2002 sur 21.000 postes de travail.

... la banque de détail optimise son organisation

Dans ce contexte multicanal, la Société Générale a choisi de redéfinir le rôle des structures du réseau de distribution, à travers une nouvelle organisation articulée autour de trois pôles spécialisés, tous futurs utilisateurs de l'application CONTACT :

- ✓ **Les Directions d'Exploitation Commerciale (DEC), organes de pilotage de la relation multicanal**, seront centrées sur le conseil et la vente, le maillage du réseau demeurant identique par ailleurs avec 2.011 points de vente. Ces DEC bénéficieront d'une organisation spécifique afin de traiter de manière différenciée les besoins des marchés de clientèle (particuliers, professionnels, entreprises).

Cette nouvelle organisation fait l'objet de tests au sein de 5 groupes d'agences depuis septembre 2001; elle sera progressivement déployée jusqu'en 2004.

- ✓ **Les CRCm (Centres de Relation Clientèle multimédia)** interviendront en complément des points de vente, afin de garantir aux clients qualité d'accueil, disponibilité et souplesse horaire. Un premier CRCm, en test à Lyon depuis avril 2001, offre le service de téléconseillers 6 jours/7 de 8 heures à 22 heures.

Ce premier CRCm, testé sur 4 groupes d'agences, permet non seulement de répondre aux appels dans de meilleures conditions, mais aussi de rendre le conseiller de clientèle plus disponible pour ses rendez-vous clients. Ce service sera généralisé à partir de 2002 ; un deuxième CRCm verra d'ailleurs le jour en région parisienne en début d'année.

- ✓ **Des Pôles Services Clients régionaux** devraient progressivement regrouper les activités de back-office aujourd'hui assurées au sein des 130 groupes d'agences, afin d'optimiser les ressources et d'apporter au client une qualité constante grâce à une expertise accrue sur des métiers spécifiques. La création d'un premier pôle est envisagée pour 2002.

La Société Générale est une des banques les plus importantes de la zone euro. Avec 80 000 personnes dans le monde, son activité se concentre sur trois grands pôles :

- *la banque de détail qui compte 12 millions de clients en France et à l'international,*
- *la gestion d'actifs. Le Groupe est n°3 bancaire de la zone euro par le montant des actifs gérés,*
- *la banque de financement et d'investissement SG, n°4 de la zone euro de par son produit net bancaire.*

La Société Générale est la seule banque française à figurer dans les quatre principaux indices internationaux de développement durable.

Pour plus d'informations à propos du groupe Société Générale et pour consulter les communiqués de presse en ligne : www.socgen.com/sdp

*Siebel Systems, Inc. (Nasdaq: SEBL) est le leader mondial des logiciels d'applications eBusiness. Sa famille intégrée d'applications eBusiness permet aux entreprises de déployer des systèmes de vente, de marketing et de service client multicanaux sur le Web, dans les centres d'appels, auprès des équipes de terrain et dans les réseaux de revendeurs et de distributeurs. Les équipes commerciales et de services de Siebel Systems sont présentes dans 37 pays. **Pour toute information, consulter le site Web : www.siebel.com***



La Société Générale et l'e-banking

(Chiffres au 30/09/2001)

Les 3 marchés de la Société Générale :

Particuliers : 6,4 millions de clients avec un taux d'équipement de 6,8 produits par compte à vue

Entreprises : 48 500 clients dont 43,9% réalisent un chiffre d'affaires compris entre 100 et 500 MF

Professionnels, TPE (Très Petites Entreprises), Associations : plus de 400 000 clients avec un taux de pénétration de 21,7% sur le marché des professions libérales

Un réseau géographique dense et affûté :

Nombre d'agences : 2004 guichets permanents (2011 au 28/11/01)

Nombre de DAB (Distributeurs Automatiques de Billets) : 2580

Effectifs réseau France : 21 500 employés

Outre le réseau d'agences, un modèle de distribution multicanal qui comprend :

- les serveurs vocaux Vocalia
- les téléconseillers des Centres de Relations Clients multimedia
- Internet, avec Logitel Net et les portails spécialisés par marché
- le minitel (Logitel)
- les messages d'alertes sur téléphones portables (Messalia),
- la télévision interactive (Visualia)
- le WAP

Sur les 9 premiers de l'année 2001, la banque de détail sous la seule enseigne Société Générale, enregistre sur l'ensemble de ces canaux, 68 millions de contacts clients, soit une progression de 33% par rapport aux 9 premiers mois de l'année 2000, dont 108% pour le seul canal internet.

Conférence de presse « 4D » - 28 novembre 2001

Contact Presse : Sophie PEQUIGNET - Tél. 01 41 45 97 13 – sophie.pequignet@socgen.com

Tour Société Générale -17, Cours Valmy, 92972 Paris La Défense Cedex – www.socgen.com

SOCIETE GENERALE, Société anonyme au capital de 538 350 777,50 EUR - 552 120 222 RCS PARIS