

## **MIGRATION REUSSIE**

### **Un pas supplémentaire pour le projet GRC**

Fin 2001, la Société Générale franchissait une étape décisive dans la construction du dispositif de distribution multicanal 4D avec l'intégration du progiciel Siebel e-finance dans son environnement informatique. Ce préalable ouvrait la voie au déploiement progressif de la solution de GRC CONTACT sur un premier périmètre de 2000 utilisateurs au sein de la banque de détail Société Générale en France.

Un an après, conformément aux échéances annoncées, la Société Générale vient de migrer l'intégralité des transactions, écrans et bases de données clients/prestations de CONTACT d'un environnement Windows vers une nouvelle version de type internet (Siebel V7 HTML). Cette migration s'est déroulée en 24 heures, sans interruption, sur les dernières générations de logiciels et matériels IBM.

Outre les évolutions techniques et fonctionnelles apportées, cette nouvelle étape réussie permet d'enclencher le déploiement intégral de CONTACT sur les 21 000 postes de travail des agences, Centres de Relation Clientèle multimédia, Services Clients et services du siège concernés, d'ici la fin du second trimestre 2003.

### **Objectif : l'excellence au service du client**

CONTACT réunit au sein d'une seule application les données relatives aux clients et prospects Société Générale sur l'ensemble des marchés de clientèle, avec un accès facilité à l'information (catalogue produits, argumentaires de vente, indicateurs et campagnes marketing...). Son utilisation par l'ensemble des acteurs permettra, grâce au partage de l'information en temps réel sur tous les canaux, d'offrir à chaque client une relation avec sa banque enrichie et plus efficace, quel que soit le mode de contact.

#### **SOCIETE GENERALE**

Jérôme FOURRE  
+33(0)1 42 14 25 00  
Joëlle ROSELLO  
+33(0)1 42 14 58 39  
Stéphanie CARSON-  
PARKER  
+33(0)1 42 14 95 17  
Sophie PEQUIGNET  
+33(0)1 41 45 97 13

COMM/PRS  
Tour Société Générale  
92972 Paris-La Défense  
cedex  
France

Fax +33(0)1 42 14 28 98  
[www.socgen.com](http://www.socgen.com)

SOCIETE GENERALE  
Société Anonyme au capital  
de 537 239 025 EUR  
552 120 222 RCS PARIS



## La migration V7 en quelques chiffres :

- Environ 700 vues
- 2 600 champs de données
- 5 marchés de clientèle (particuliers, professionnels, entreprises, associations et collectivités territoriales)
- 45 millions de prestations
- Potentiel de plus de 30 millions de contacts par mois
- Environ 21 000 utilisateurs au sein de la banque de détail à l'enseigne Société Générale en France (Conseillers de Clientèle tous marchés, Chargés d'Accueil, agents des Services Clients, Conseillers de Clientèle multimédia des CRCm, services marketing et commerciaux du siège concernés).

## Groupe Société Générale

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 autour de trois grands métiers :

- la banque de détail qui compte 13,4 millions de clients en France et à l'international.

- la gestion d'actifs. Le Groupe est n°3 parmi les banques de la zone euro par le montant des actifs gérés (298 Md EUR fin 2001).

- la banque de financement et d'investissement SG, n°4 de la zone euro de par son produit net bancaire.

La Société Générale figure dans les quatre principaux indices internationaux de développement durable. [www.socgen.com](http://www.socgen.com)

