

A la recherche constante d'une expérience client optimale

Offrir la meilleure expérience possible aux clients, à tout moment et en tout lieu: telle est la mission du Customer Journey Expert. Pour sa Tribe Investments, ING recherche des candidats désireux de participer à l'optimisation de ce parcours client.

On a souvent tendance à associer les Customer Journey Experts à des entreprises high-tech. Pourtant, ils ont une mission importante à remplir dans le monde financier. Car dans leurs relations et opérations bancaires, les clients sont avant tout en quête de simplicité, de vitesse et d'efficacité. "C'est pourquoi nous cherchons en permanence à leur fournir une expérience aussi agréable et cohérente que possible", indique Erik Hagreis, responsable des investissements chez ING. "Nous avons dès lors besoin de Customer Journey Experts supplémentaires, chargés d'offrir aux investisseurs un parcours optimal dès le premier contact."

La Tribe Investments développe, entretient et améliore les services mobiles et Web pour les investisseurs. La partie "Mes investissements" de l'application Smart Banking a récemment été dotée d'une nouvelle fonction. "Les clients pouvaient déjà suivre l'évolution de leurs placements: ils peuvent désormais acheter et vendre directement des actions et des fonds via notre application pour smartphone", poursuit Erik. "Nous assurons ainsi aux investisseurs une expérience client encore plus aboutie."



"Les Customer Journey Experts doivent offrir aux investisseurs un parcours client optimal dès le premier contact"

Peter Ongena,
Product Owner
Investments

Un rôle crucial et élargi

Selon Peter Ongena, responsable du projet, le Customer Journey Expert joue un rôle crucial dans ce développement: "Il est la 'voix du client', qui recueille les attentes et les réactions des clients, et les traduit ensuite en 'requirements' concrets. Sur cette base, il identifie les nouvelles fonctions que nous pouvons développer, et détermine si elles s'inscrivent dans la stratégie de notre entreprise. Il est également impliqué dans le processus de production proprement dit, et participe aux réflexions sur le design. Pendant les premiers tests avec les clients, il note leur expérience et leurs remarques. Et l'outil est amélioré à

partir de ses observations."

"Dans ce premier stade, le Customer Journey Expert réfléchit surtout en termes conceptuels. Mais dès que l'application est en service, sa priorité devient la réflexion analytique. En tant que business analyst, il collecte des chiffres sur l'utilisation, ce qui fonctionne bien, ce qui fonctionne moins bien... Puis il établit une liste de priorités qui sert à la suite du développement. En outre, le Customer Journey Expert est notre 'voix pour le client': à chaque amélioration, il en informe toutes les personnes intéressées - les agences et les collaborateurs du call center, notamment. De même, il joue un rôle de communication lors du

lancement de nouvelles fonctionnalités sur le marché."

Défi international

Un job de Customer Journey Expert est donc aussi passionnant que varié. En témoigne un autre projet d'ING dont l'objectif est de réunir des clients belges et néerlandais sur une plateforme unique d'investissement en ligne. "C'est un défi international", souligne la responsable du projet, Isabelle Vigneron. "Les Belges et les Néerlandais manifestent des besoins spécifiques, connaissent des produits différents (entre autres en matière d'épargne-pension) qui relèvent de la réglementation locale... La tâche du Customer Journey Expert consiste à cartographier le parcours client de chaque groupe-cible et à définir la meilleure expérience pour chacun."

"Dans ce projet, le Customer Journey Expert travaillera au sein d'une équipe internationale et rencontrera souvent ses collègues des Pays-Bas. Il exposera les différences dans la manière dont les clients locaux doivent et veulent être approchés. Par exemple, une interface multilingue est indispensable dans notre pays, mais ce n'est pas le cas chez nos voisins d'outre-Moerdijk. Les dispositions lors de l'achat des fonds d'investissement, comme les clauses légales, varient elles aussi. Et bien que la réglementation MiFID soit une initiative européenne, son interprétation diffère dans les deux pays. Autant de défis exaltants pour le Customer Journey Expert!"

Envie de propulser nos clients dans les nouvelles technologies?



Jump on.

Rejoignez la Tribe Investments en tant que Customer Journey Expert. Vous souhaitez en savoir plus sur cette fonction?

Surfez sur ing.jobs/cje-investments-fr