



La marocaine CFG Bank fait appel à Kony pour l'aider à se différencier sur un marché en pleine évolution

Chercher à se démarquer

Lorsque la marocaine CFG Bank a obtenu sa licence commerciale en 2012, lui permettant de passer du statut de banque d'investissement à celui de banque commerciale, elle avait déjà commencé à adopter les outils numériques que recherchent les consommateurs marocains d'aujourd'hui. Entrer dans le monde commercial n'a pas seulement accéléré la transformation numérique de CFG Bank : cela a poussé la banque à aller plus loin.

SECTEUR:

Banque

OBJECTIF:

Afin de provoquer une rupture sur le marché institutionnel financier marocain et encore aussi pour concurrencer ceux qui sont déjà sur le marché

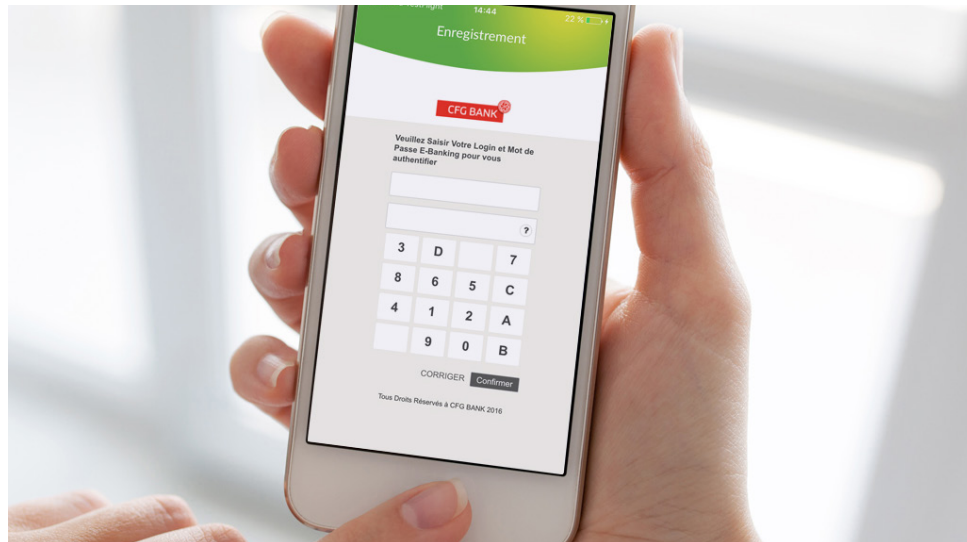
SOLUTION:

Solution pour des banques commerciales Kony DBX

OBJECTIFS:

- Écouter les clients pour répondre à leurs besoins et pour répondre aux attentes de CFG Bank à tenir ses promesses
- Adopter de nouvelles technologies pour poursuivre l'évolution numérique de la banque
- Répondre à la demande numérique définie par les clients pour se démarquer des autres banques

**CONNECTEZ VOUS AVEC
VOTRE EMPREINTE
DIGITALE OU VOTRE
MOT DE PASSE**



« Pour réussir, nous devons être uniques », a déclaré Driss Benchafai, directeur général et l'un des trois PDG de la banque. « Nous ne pouvons pas faire ou offrir la même chose, sinon nous n'aurions eu aucun client. »

Au moment de se lancer dans le commerce, les dirigeants de la CFG Bank savaient que de nombreux consommateurs marocains, en particulier les jeunes adultes fortunés, souhaitent de bénéficier davantage de l'expérience et des capacités de la banque numérique qui caractérisent désormais la banque moderne.

« Lorsque nous parlons d'innovation et d'outils puissants, nous devons rechercher un partenaire capable d'apporter de l'innovation et du service de haute qualité. »

— Zouhair Boulmane,
DSI, CFG Bank

Pour tenter de satisfaire cette catégorie de clients « exigeants », CFG Bank a doublé son investissement numérique. Elle a adopté une stratégie à trois piliers fondée sur la simplicité, la transparence et des relations durables avec les clients, et se concentre sur la technologie qui est devenue essentielle pour la banque numérique.

La mise en place d'une stratégie numérique efficace a obligé la banque à adopter une nouvelle façon de faire des affaires. Il était clair que CFG Bank ne pourrait pas y arriver seule si elle souhaitait d'offrir une expérience numérique transformationnelle qui la distinguerait des autres.

« Lorsqu'il s'agit d'innovation et d'outils puissants, il convient de rechercher des partenaires, et non des prestataires », a déclaré le DSI Zouhair Boulmane. « Nous devons rechercher un partenaire capable d'apporter de l'innovation et un service de haute qualité, de nous emmener vers le haut, de comprendre ce que nos clients veulent au quotidien et d'être réactif. »

La recherche d'un véritable partenaire a mené à Kony

Zouhair Boulmane a rappelé à l'équipe de direction que Kony possédait toutes les qualités recherchées,

« Pour réussir, nous devons être uniques »

— **Driss Benchafai,**
directeur général, CFG Bank

à commencer par le fait que sa plate-forme d'applications numériques était ouverte.

« Nous ne voulions pas prendre le risque de choisir une plate-forme susceptible de nous restreindre, et nous voulions être en mesure de développer quelque chose de différent chaque jour », a-t-il déclaré.

Cette ouverture était associée à des équipes qui ont apporté un engagement et une implication hors du commun à la relation. CFG Bank s'est sentie écoutée et confiante dans le fait que Kony lui permettrait d'atteindre les objectifs de sa stratégie numérique.

« Kony a des cadres qui s'assurent que des processus sont établis, qui poursuivent l'innovation et sont tournés vers le client », a déclaré Benchafai. « Ce n'est pas le cas de tous les prestataires. »

Une fois que CFG Bank s'est engagée avec Kony en 2016, les choses se sont passées rapidement. Une phase de conception d'un mois a rapidement cédé le pas à la mise en place qui a pris fin dans six mois. Pendant ce temps, CFG Bank et Kony ont travaillé ensemble de manière transparente pour déterminer les modes de connexion et les interfaces entre les systèmes principaux et l'application de banque numérique. Peu de temps après, la banque a lancé une application pilote conçue pour offrir aux clients « exigeants » de CFG Bank l'éventail de fonctionnalités autonomes qu'ils souhaitaient.

Les clients peuvent utiliser l'application pour effectuer des transactions bancaires classiques, telles que le dépôt de chèques, la vérification de solde ou le transfert de fonds entre comptes. Ils peuvent également activer ou désactiver une carte bancaire

ou modifier instantanément leur plafond de carte bancaire. Plus récemment, CFG Bank a ajouté un outil de gestion financière personnelle conçu pour aider les clients à budgétiser plus efficacement leurs dépenses.

Cette approche globale de son application de banque numérique a permis à CFG Bank de former efficacement ses clients pour qu'ils ne viennent en agence que lorsqu'ils ont besoin de gérer des « moments de leurs vies », comme les appelle Benchafai, comme lorsqu'ils souhaitent d'établir des plans d'épargne afin de financer des objectifs éducatifs ou d'autres projets de grande envergure ou prendre de grandes décisions en matière d'investissement et de succession, par exemple.

« L'objectif est que nos clients effectuent 80 pour cent de leurs transactions en dehors de l'agence », a déclaré Benchafai. « Nous ne sommes pas encore à 80%, nous nous en approchons. »

L'ironie c'est qu'avec une stratégie qui priorise le numérique, atteindre cet objectif est fondamentalement un destin épanouissant. Le temps où les clients s'occupaient de leurs besoins bancaires selon les conditions de la banque et à des heures prédéfinies est révolu.

« Le client veut absolument être autonome et effectuer ses transactions quand il le souhaite », a déclaré Boulmane.

Cette volonté d'autonomie des Marocains est évidente dans le succès de l'application de banque numérique de la CFG Bank, un an après son lancement, avec une adoption rapide et un niveau de satisfaction élevé. Cela dit, l'appétit des consommateurs marocains pour de tels outils a été renforcé dans la mesure où CFG Bank en a fait une priorité. À savoir, lorsqu'un nouveau client ouvre un compte, il quitte toujours l'agence avec trois choses: une carte de débit, un chéquier et l'application bancaire numérique téléchargée sur son téléphone. S'assurer que le téléchargement a lieu avant le départ

du client a contribué à la généralisation de l'utilisation de l'application.

« Nous ne pouvons pas imaginer qu'un de nos clients n'utilise pas l'application de banque numérique aujourd'hui », a déclaré Benchafai. « Ce serait pareil à dire qu'un client n'a pas de carte de débit. »

Poursuivre l'évolution

Le succès initial de l'application n'a certainement pas incité CFG Bank à se reposer sur ses lauriers. En fait, c'est tout le contraire. Par exemple, le fait d'être sur la plate-forme bancaire mobile Kony a ouvert à CFG Bank tout un monde d'idées, et les dirigeants de la banque se tournent souvent vers la communauté Kony DBX pour examiner ce que font les autres clients du monde entier pour tirer le meilleur parti de la plate-forme.

CFG Bank reçoit également beaucoup de motivation de la part de ses clients, dont l'envie de faire de nouvelles choses avec l'application pousse la banque à innover en permanence.

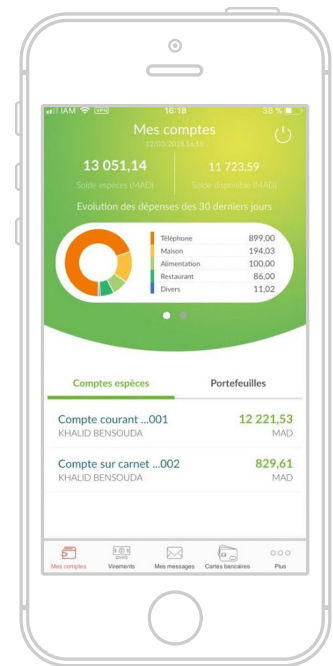
« Les clients appellent leur conseiller pour demander des informations sur l'application. Ils veulent savoir quelles sont les nouveautés, quelles sont les nouvelles fonctionnalités ajoutées », a-t-il déclaré. « Être réactif nous permet de livrer rapidement et d'être en amélioration continue. »

« **Nous avons construit un partenariat avec Kony qui nous permet de poursuivre cette évolution numérique et de l'accélérer en plaçant le mobile au cœur de notre stratégie numérique.** »

— **Moulhim Aouad,**

Directeur exécutif, banque commerciale, CFG Bank

**CONSULTEZ VOS
COMPTES ET SUIVEZ
LA RÉPARTITION DE
VOS DÉPENSES**



Grâce à la volonté permanente d'innovation, soit à l'intérieur soit à l'extérieur, CFG Bank ne veut pas que le fait de posséder déjà une app, mette en retard la continuation d'autres projets innovateurs destinés à ses clients, ce qui a apporté de la valeur aux rapports entre cette banque et Kony.

« Nous restons en contact régulier avec l'équipe de Kony afin de travailler sur les innovations précédemment identifiées et sur une réflexion à long terme », a déclaré Boulmane. « Nous intensifions notre collaboration et je suis sûr que notre partenariat durera de nombreuses années. »

Cela se traduira notamment par la facilité avec laquelle CFG Bank compte d'adopter d'autres nouvelles technologies. Par exemple, Moulhim Aouad, directeur général du commerce de détail, s'attend à ce que l'intelligence artificielle s'introduise rapidement dans la banque numérique et soit associée à l'analyse de données et à l'analyse du comportement du consommateur.

« L'objectif n'est pas de robotiser l'expérience du client, mais plutôt de pouvoir prévoir et aider à la prise de décision pour le client et la banque », a déclaré Aouad.

M. Aouad a déclaré que la CFG Bank avait jeté les bases de technologies telles que l'IA lorsqu'elle a commencé à adopter un modèle d'entreprise numérique au début des années 2000. Il estime que le fait d'associer la plate-forme Kony à près de deux décennies d'efforts de numérisation simplifiera le processus d'intégration de l'IA et d'autres innovations dans l'application de banque numérique de la CFG Bank.

« Aujourd'hui, nous sommes capables d'évoluer au niveau numérique plutôt que de nous transformer », a déclaré Aouad. « Nous avons construit un partenariat avec Kony qui nous permet de poursuivre cette évolution numérique et de l'accélérer en plaçant le mobile au cœur de notre stratégie numérique. »

Grâce à ses relations étroites et productives avec un partenaire de plate-forme numérique, CFG Bank reste à la pointe des attentes des clients de la banque mobile. Ne vous y trompez pas, ces attentes sont plus élevées que jamais et rien n'indique que la tendance va se ralentir. Dans ce contexte, CFG Bank a la chance d'avoir des dirigeants qui comprennent à quel point le numérique est important pour le succès continu de la banque et une plate-forme qui leur permet de capitaliser sur cette compréhension.

« Passer au numérique n'est plus une option; il s'agit d'une exigence non négociable pour le client d'aujourd'hui », a déclaré Boulmane. « Je pense que nous ne sommes qu'au début de l'aventure. Le numérique a un grand avenir devant lui. »

Si tout se passe comme prévu, c'est la même chose avec une banque CFG équipée.

AVANTAGES:

- Une première approche numérique pour offrir des services bancaires complets en ce qui concerne le marché du consommateur.
- La banque CFG est en train d'opérer des voies numériques sur des mobile IOS et sur des Android, destinées à ses clients, aussi bien qu'une version pour les tablettes, offerte dans ses succursales principales.

« Nous intensifions notre collaboration et je suis sûr que notre partenariat durera de nombreuses années. »

— Zouhair Boulmane,
DSI, CFG Bank

The future of banking is here. Find out if you're ready at dbx.kony.com

Kony DBX is the banking and financial services arm of Kony, Inc. and is a globally recognized leader in digital banking transformation. With a portfolio of modern, frictionless applications powered by the industry's most recognized platform, Kony DBX enables banks and credit unions of any size to accelerate innovation – without compromising what's critical.

For more information, please visit dbx.kony.com. Connect with Kony DBX on Twitter, Facebook, and LinkedIn.
9225 Bee Cave Road, Building A, Suite 300, Austin, TX 78733 | 1.888.323.9630 | info@kony.com | dbx.kony.com

© 2019 Kony, Inc. All rights reserved.