

Bruxelles, le 9 juin 2017



Les nouvelles technologies améliorent l'expérience et la satisfaction du client

Les clients de KBC sont approchés de manière proactive grâce aux Beacons

Dès cette année, les clients KBC auront la possibilité de recevoir des informations sur smartphone par l'intermédiaire de Beacons : de petits appareils qui envoient un signal par le Bluetooth. Ils pourront par exemple recevoir un message de bienvenue ou être avertis des possibilités de retraits d'argent et de paiements mobiles par smartphone. Si le client utilise activement KBC Mobile et a activé Bluetooth sur son smartphone, il recevra ces informations dès qu'il se trouve à proximité d'un Beacon. Cette année, quelque 500 agences KBC seront équipées de Beacons.

Le client est libre d'accepter ou non l'envoi de ces messages. Il lui suffit d'adapter les paramètres de KBC Mobile¹.

L'installation des Beacons débutera au Limbourg et dans les Cantons de l'Est et sera terminée d'ici la fin de l'année. Après quelques agences de CBC et KBC Brussels suivront.

Test préalable

KBC cherche activement à améliorer l'expérience du client. L'installation de Beacons dans les agences y contribue fortement.

Une expérience menée par KBC l'a prouvé. Des Beacons ont été installés dans la zone des automates et dans l'espace d'accueil de neuf agences bancaires. Trois magasins de vêtements de ZEB ont également été équipés de Beacons. Lorsque des clients pénètrent dans l'agence KBC ou dans le magasin, ils reçoivent un message.

Quelque 160 messages par jour en moyenne ont été réceptionnés.

Ils étaient de trois types :

- Le cas du "rendez-vous" : un **message de bienvenue** pour les clients qui ont rendez-vous à l'agence KBC. Le client a l'avantage que le conseiller est immédiatement averti de son arrivée et qu'il peut donc le recevoir plus rapidement.
- Le cas du "mobile cash" : les clients dans la zone des automates de l'agence bancaire reçoivent un **message** comme quoi ils peuvent retirer de l'argent au moyen de leur smartphone.
- Le cas MobilePay : les clients dans les magasins Zeb sont prévenus qu'ils peuvent régler leurs achats avec MobilePay.

C'est le client qui décide s'il souhaite recevoir les messages Beacon et profiter ou non du service proposé.

L'avis des clients

Les avis des clients étaient partagés. Il y a eu des réactions très enthousiastes de la part de clients qui apprécient la proactivité pour faire connaître de nouveaux services et informer des derniers développements. Le cas du "rendez-vous" est celui qui a rencontré le plus de succès en termes de la satisfaction de la clientèle.

Le résultat du test a surpris positivement. Pas moins de 12% des clients Zeb ayant reçu le message par Beacon ont réglé leurs achats par smartphone et 4% de ceux qui ont reçu un message dans les agences ont retiré de l'argent au distributeur au moyen de leur smartphone.

Poursuite du déploiement

Compte tenu des suggestions intéressantes et des commentaires positifs, KBC a décidé de poursuivre le déploiement des Beacons. Quelque 500 agences KBC vont être équipées de Beacons.

¹ Les Beacons peuvent être activés et désactivés dans l'app KBC Mobile : dans le menu "plus", opter pour "profil", cliquer sur "services utilisant la géolocalisation", puis activer ou désactiver l'utilisation des Beacons.

Le coup d'envoi sera donné au Limbourg et dans les Cantons de l'Est. Le déploiement se terminera fin de l'année par l'installation de Beacons dans la région d'Anvers. Quelques agences de CBC et KBC Brussels suivront.

KBC ne manquera pas de tenir compte des remarques et suggestions de la clientèle.

Le projet a été réalisé avec l'aide de Harald, le plateforme IoT de In The Pocket. In The Pocket est un Digital Product Studio qui construit des produits digitales pour Mobile et Web, l'Internet of Things et Virtual & Augmented Reality. Pour en savoir plus : <https://inthepocket.mobi/services/harald>.

KBC Groupe SA

Avenue du Port 2 - 1080 Bruxelles
Viviane Huybrecht
Directeur Communication Corporate /
Porte-parole
Tél. : 02 429 85 45

Service presse
Tél. : 02 429 65 01 Stef Leunens
Tél. : 02 429 29 15 Ilse De Muyer
Fax 02 429 81 60
E-mail : pressofficekbc@kbc.be

Les communiqués de presse de KBC sont disponibles sur www.kbc.com ou peuvent être obtenus sur demande adressée par e-mail à pressofficekbc@kbc.be.

Suivez-nous sur www.twitter.com/kbc_group
