



VAD

Expression de besoins - FAQ



**BANQUE FRANÇAISE
MUTUALISTE**
LA BANQUE DE CHAQUE AGENT DU SECTEUR PUBLIC

Sommaire

1 Contexte

2 Benchmark

3 Préconisations



**BANQUE FRANÇAISE
MUTUALISTE**

LA BANQUE DE CHAQUE AGENT DU SECTEUR PUBLIC



Contexte

1



**BANQUE FRANÇAISE
MUTUALISTE**

LA BANQUE DE CHAQUE AGENT DU SECTEUR PUBLIC

1

Contexte

- La VAD est un élément stratégique pour la BFM.
- Il est nécessaire de proposer une expérience utilisateur optimale et cela passe par l'intégration d'une FAQ.
- Intégrer une FAQ permettrait :
 - D'améliorer la satisfaction client en offrant une expérience améliorée,
 - De réduire les appels entrants à Accefil en autonomisant le prospect,
 - De réassurer le prospect en anticipant ses questions et en évitant de le faire sortir du process de souscription (réponse immédiate).



Benchmark

2



**BANQUE FRANÇAISE
MUTUALISTE**

LA BANQUE DE CHAQUE AGENT DU SECTEUR PUBLIC

2

Benchmark

Approches

Plusieurs formes de FAQ :

- Sous forme d'un chatbot,
- Sous forme d'une page intégrée au site,
- Sous forme d'une Landing page extérieure, intégrée au site via un CTA.

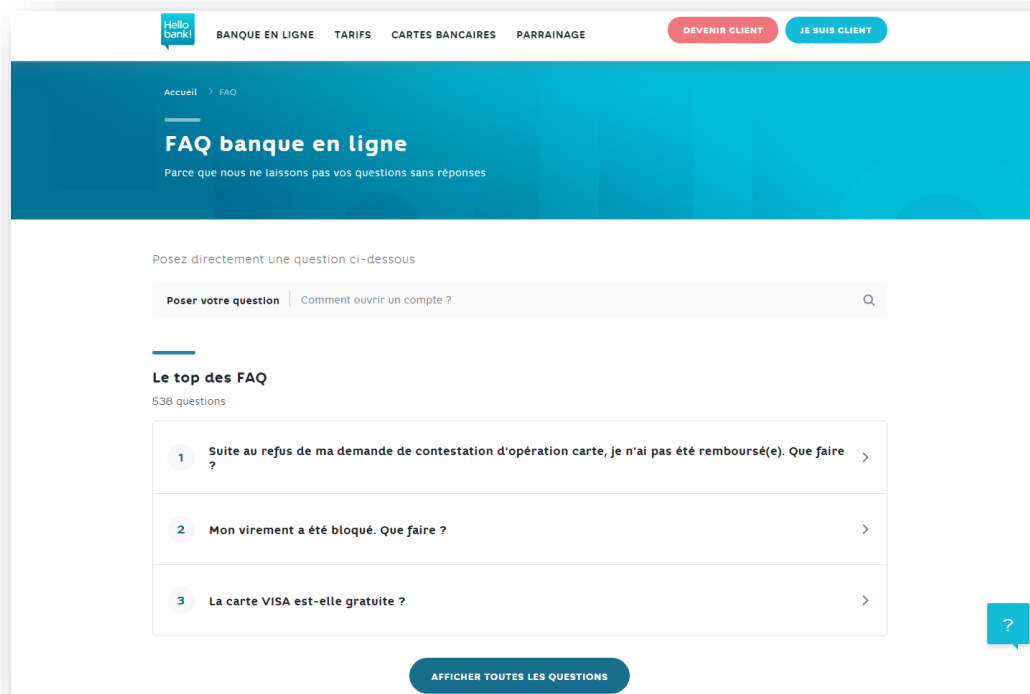
Plusieurs types de FAQ :

- FAQ statique,
- FAQ dynamique.

2

Benchmark

Hellobank



2 types de recherches :

Moteur de recherche et questions fréquentes. Questions classées par rubriques, certaines catégories regroupent beaucoup de questions (156 questions pour la rubrique « Être client Hello Bank ») ce qui peut être désagréable pour l'utilisateur.

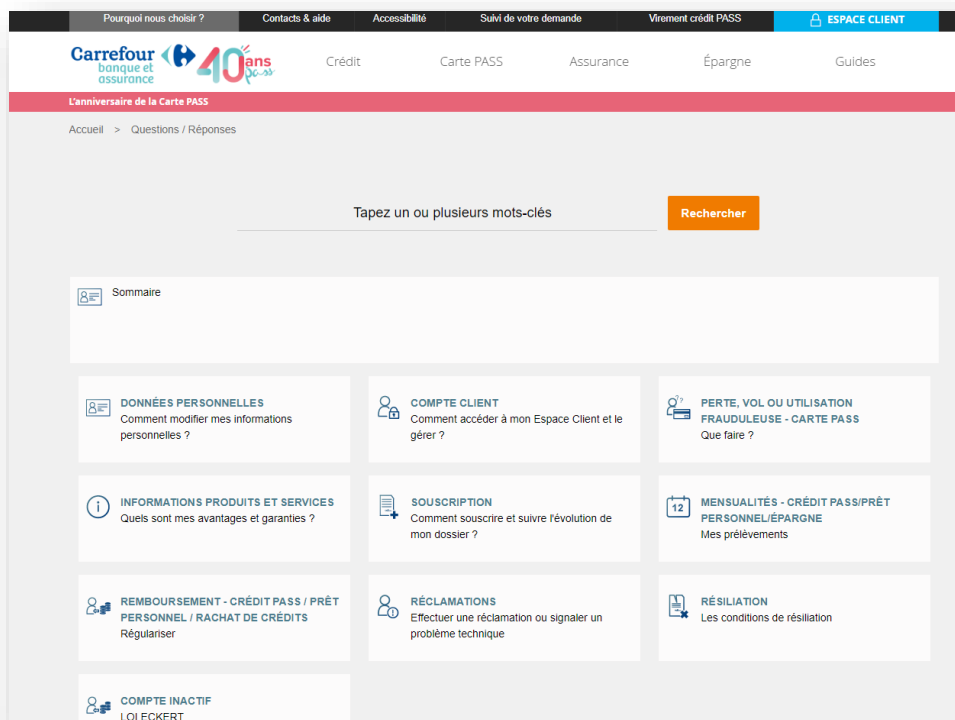
→ Présentation claire, synthétique.

→ L'utilisateur peut choisir d'ouvrir/fermer les réponses

2

Benchmark

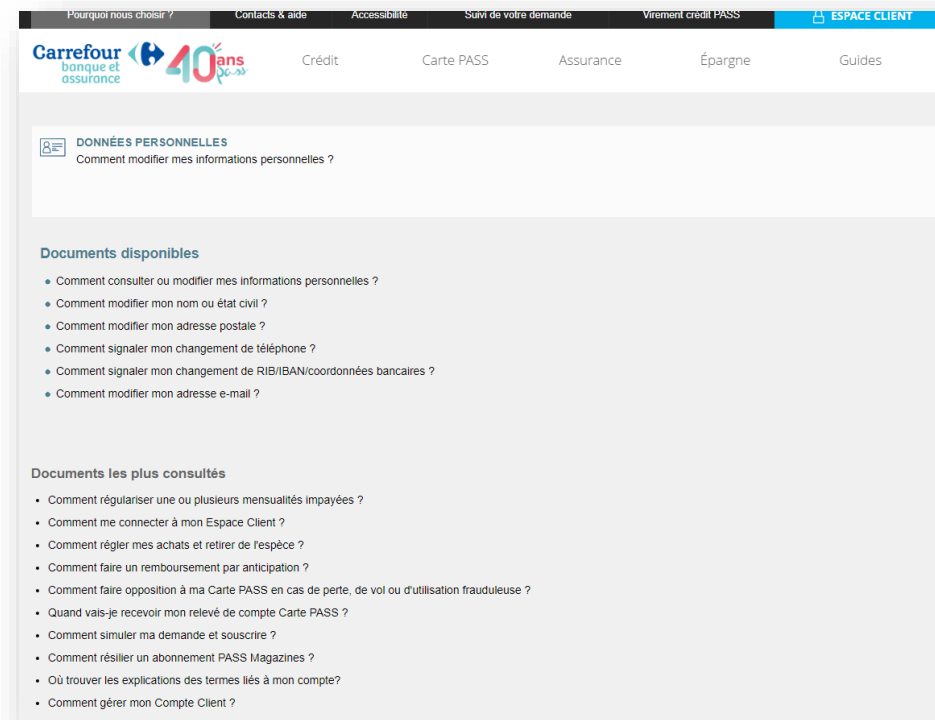
Carrefour Banque



2 types de recherches :

Moteur de recherche, recherche par catégories

→ Les questions présentes sous les catégories peuvent être confuses : L'utilisateur peut penser que cette catégorie ne traite que la question indiquée.

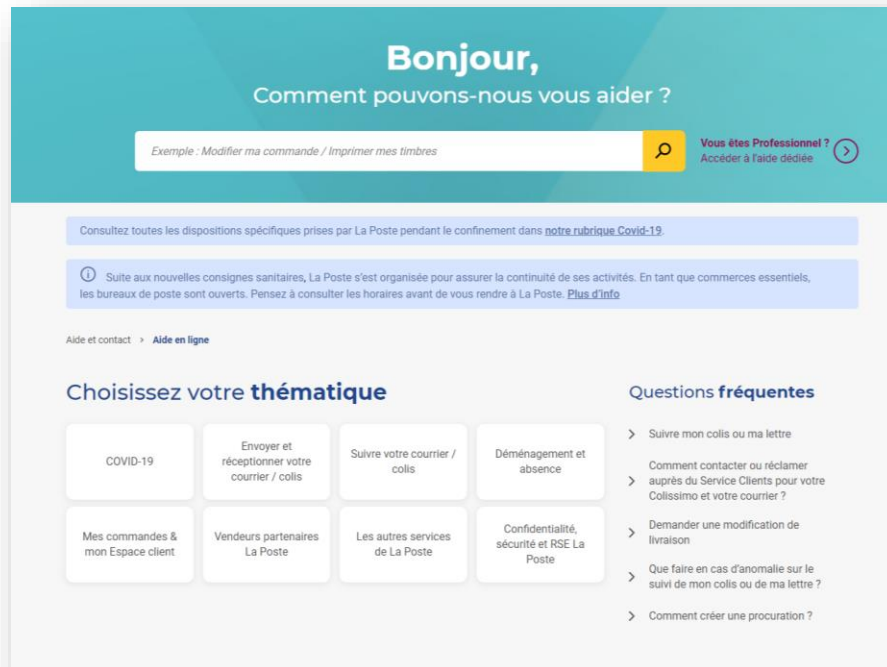


Présentation simple → Pas de possibilité d'ouvrir et fermer les réponses.

2

Benchmark

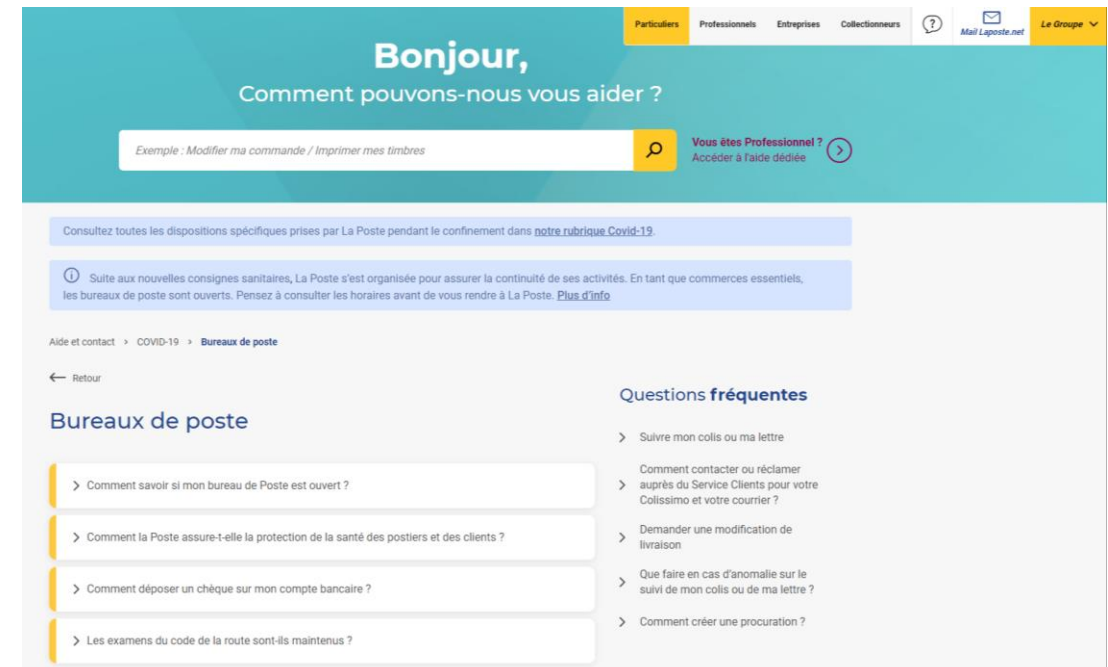
La poste



3 types de recherches :

Moteur de recherche, recherche par catégories et mise en avant des questions les plus posées.

→ Bonne expérience utilisateur car la recherche est simplifiée et l'utilisateur a le choix de différents parcours de recherche.



Sélection d'une catégorie :

L'utilisateur peut voir les différentes questions et cliquer dessus pour obtenir la réponse.

→ Bonne expérience utilisateur car le client peut sélectionner uniquement la réponse qui l'intéresse. La page est claire et simple d'utilisation.

2

Benchmark

Oui SNCF

The screenshot displays the Oui SNCF website. At the top, there's a navigation bar with 'Menu', 'Me connecter', and 'Mes commandes'. Below this is a header with 'Train', 'Bus', 'Hôtel', 'Location de voiture', 'Cartes SNCF', and 'Entreprises'. A blue banner for 'Covid-19 : Infos et mesures commerciales' is present. The main section is titled 'INFO VOYAGEURS' with the subtitle 'Tout savoir sur l'info trafic, les échanges et les remboursements'. Below this is a search form with fields for 'Départ : gare, adresse, lieu...', 'Arrivée : gare, adresse, lieu...', 'Date aller' (set to 29/04/21 à 10h), and 'Date retour'. A 'Rechercher' button is at the bottom of the form. To the right, a blue-bordered overlay titled 'Besoin d'information ?' contains a list of FAQs related to Covid-19, such as 'Comment échanger ou annuler mon billet dans le contexte du Covid actuel ?'. At the bottom of the page, there's a row of four images: a train, a high-speed train, a hand holding a smartphone with the Oui app, and a man looking at a laptop. A small chatbot icon is visible in the bottom left corner.

2 types de recherches :

Le prospect a la possibilité de sélectionner la question de son choix ou d'effectuer une recherche via le moteur de recherche.

Présence d'un formulaire de contact si le prospect ne trouve pas la réponse à sa question.

→ FAQ sous forme d'un Chatbot, directement intégré au site.

MODE D'EMPLOI 2021

2

Benchmark

Oui SNCF

Accessibilité  Aide

Besoin d'information ? ✕

remboursables sans frais pour les voyages TGV INOUI, OUIGO, et INTERCITES effectués d'ici le 9 mai inclus. [Plus d'infos sur notre page dédiée.](#)

Pour assurer votre protection et celle de tous les voyageurs, nous vous rappelons que le port du masque est obligatoire pendant tout votre voyage et lors de vos déplacements en gare.

[Voir la réponse détaillée](#)

Avons-nous répondu à votre question ?



 [Gérer mes données personnelles transmises à l'aide en ligne](#)

Rechercher...


Info Contact

Questionnaire de satisfaction :

Après avoir répondu à chaque question, le prospect doit dire s'il est satisfait ou non de la réponse apportée.

Si le prospect n'est pas satisfait, il a la possibilité de laisser un commentaire explicitant ses propos.

→ Bonne expérience utilisateur, cela permet au prospect de faire un feedback et à la marque d'améliorer sans cesse son expérience utilisateur.

Accessibilité  Aide

Besoin d'information ? ✕

Pour assurer votre protection et celle de tous les voyageurs, nous vous rappelons que le port du masque est obligatoire pendant tout votre voyage et lors de vos déplacements en gare.

[Voir la réponse détaillée](#)

Motif d'insatisfaction

- > [Nous n'avons pas compris votre question](#)
- > [La solution proposée ne vous satisfait pas](#)
- > [Notre réponse n'était pas suffisamment claire](#)



[Effacez votre discussion](#)

 [Gérer mes données personnelles transmises à l'aide en ligne](#)

Rechercher...

Info Contact

Accessibilité  Aide

Besoin d'information ? ✕

les voyages TGV INOUI, OUIGO, et INTERCITES effectués d'ici le 9 mai inclus. [Plus d'infos sur notre page dédiée.](#)

Pour assurer votre protection et celle de tous les voyageurs, nous vous rappelons que le port du masque est obligatoire pendant tout votre voyage et lors de vos déplacements en gare.

[Voir la réponse détaillée](#)

Laissez-nous un commentaire

OK



[Effacez votre discussion](#)

 [Gérer mes données personnelles transmises à l'aide en ligne](#)

Rechercher...

Info Contact

2

Benchmark

Comparaison des approches

Hello Bank

LES +

- Recherche simplifiée grâce au moteur de recherche.
- L'utilisateur peut choisir d'ouvrir/fermer les réponses.
- Questions fréquentes regroupées afin que l'utilisateur puisse y accéder facilement.

LES -

- Moteur de recherche qui peut être facilement coûteux.
- Certaines rubriques regroupent trop de questions.

2

Oui SNCF

LES +

- Mesure de la satisfaction client directement intégrée au chatbot, le client à simplement à sélectionner la réponse de son choix + la possibilité de mettre un commentaire.

LES -

- Solution rapidement coûteuse et intégration plus complexe sur notre parcours VAD.

3

SOLUTION PRECONISÉE

La Poste

LES +

- Simple d'utilisation, très structuré.
- Permet de se repérer facilement et de trouver rapidement les informations souhaitées.
- Le moteur de recherche « dynamique » permet à l'utilisateur de trouver facilement les informations en générant une liste de questions grâce aux mots clés indiqués.

LES -

- Moteur de recherche « dynamique » qui peut être facilement coûteux.

1

Carrefour Banque

LES +

- Plusieurs types de recherches.
- Questions classées par catégories pour faciliter la recherche utilisateur.
- Questions fréquentes regroupées afin que l'utilisateur puisse y accéder facilement.

LES -

- Pas de possibilité d'ouvrir / fermer les réponses.
- Esthétique de la page très « simpliste ».

4



Préconisations

3



**BANQUE FRANÇAISE
MUTUALISTE**
LA BANQUE DE CHAQUE AGENT DU SECTEUR PUBLIC

3

Préconisations

Accord de principe immédiat Suivi de votre dossier Taux parmi les + bas du marché Un conseiller à votre écoute Rapide et sécurisé

1 - Simulation 2 - Emprunteur 3 - Budget 4 - Assurance 5 - Réponse préalable

Identité

CIVILITÉ *

☐ Monsieur ☒ Madame

NOM MARITAL OU NOM D'USAGE *

Joana ✓ x

NOM DE NAISSANCE - À modifier si différent

Ex: Gabriel ✓ x

PRÉNOM *

Leal ✓ x

NATIONALITE *

Ex: France x x

PAYS DE NAISSANCE *

Ex: France x x

DEPARTEMENT DE NAISSANCE *

Ex: Paris x x

VILLE *

Ex: Paris x x

DATE DE NAISSANCE *

Jour (JJ) x Mois (MM) x Année (AAAA) x

> Valider mon identité Ou appuyez sur la touche "Entrée" ↵

VOTRE DOSSIER - 60014502 [Editer](#)

MONTANT EMPRUNTÉ	DURÉE	MENSUALITÉS
32 000€	84 Mois	439€ /Mois

Coordonnées +

Situation +

Situation professionnelle +

Présence d'un co-emprunteur +

(*) mentions obligatoires

Picto présent sur l'ensemble du parcours de souscription. L'utilisateur clique sur ce picto pour accéder à la FAQ qui s'ouvre dans une nouvelle page afin de ne pas interrompre le prospect dans le process de souscription.

Vous avez une question ?
Rdv sur notre FAQ pour en savoir plus.



3

Préconisations

FAQ – Version 1

PAGE D'ACCUEIL

Suppression de la barre de recherche.

Lorsque l'utilisateur positionne son curseur sur la case, celle-ci passe en bleu.

Lorsque l'utilisateur sélectionne une catégorie, les réponses viennent remplacer les questions fréquentes (Exemple sur la slide suivante)

Besoin d'informations ?

Sélectionnez votre thématique

Mon compte

Mes documents

Mes informations

Délais de traitement

Autres

Questions fréquentes

Je me suis trompé(e) dans la saisie de mon email

L'email fait partie d'une donnée sensible et sécurisée permettant de vous authentifier. Il ne peut pas être modifié. Il faut que vous repreniez le parcours depuis le début et retourniez sur la page de votre mutuelle qui proposait le simulateur pour initier un nouveau parcours et une nouvelle souscription à distance avec le nouvel email.

Mon compte est verrouillé

Je veux annuler mon dossier

Vous ne trouvez pas la réponse à votre question ? Contactez nous !



Faites-vous rappeler

Nous vous rappelons en moins de 10 minutes

06 xx xx xx xx xx

OK

Données personnelles / Clause de démarchage



Contactez nos conseillers par téléphone

Nous vous répondons du lundi au vendredi de 9h à 20h, et le samedi de 9h à 14h.

Appel non surtaxé 0 987 980 980

3

Préconisations

FAQ – Version 1

SÉLECTION D'UNE CATÉGORIE

Ce champ libre apparaît lorsque l'utilisateur sélectionne la réponse « non ». Cette réponse est envoyée via un email automatique au marketing.

L'utilisateur sélectionne la catégorie « Mon compte », les réponses viennent s'afficher ici, en remplacement des questions fréquentes.

Ajouter un indicateur de satisfaction sous chacune des questions.

Cet article vous a-t-il aidé ?

OUI

NON

Laissez-nous un commentaire

Envoyer

Lorsque l'utilisateur positionne son curseur sur la case, celle-ci passe en bleu.

Besoin d'informations ?

Sélectionnez votre thématique

Mon compte

Mes documents

Mes informations

Délais de traitement

Autres

Mon compte

Je me suis trompé(e) dans la saisie de mon email

L'email fait partie d'une donnée sensible et sécurisée permettant de vous authentifier. Il ne peut pas être modifié. Il faut que vous repreniez le parcours depuis le début et retourniez sur la page de votre mutuelle qui proposait le simulateur pour initier un nouveau parcours et une nouvelle souscription à distance avec le nouvel email.

Mon compte est verrouillé

Je veux annuler mon dossier

Vous ne trouvez pas la réponse à votre question ? Contactez nous !



Faites-vous rappeler

Nous vous rappelons en moins de 10 minutes

06 xx xx xx xx xx

OK

Données personnelles / Clause de démarchage



Contactez nos conseillers par téléphone

Nous vous répondons du lundi au vendredi de 9h à 20h, et le samedi de 9h à 14h.

Appel non surtaxé 0 987 980 980

Besoin d'aide

Nous vous rappelons en m

Données perso

Notre équipe est disponible du lundi au vendredi de 9h à 20h, et le samedi de 9h à 14h. Vous pouvez nous contacter au 0 987 980 980

Possibilité d'ajouter/modifier les questions en fonction de différents retours d'accefil.

3

Préconisations

FAQ – Version 1

PAGE FERMETURE FAQ « Pop-in »

Pop-in qui apparait lorsque le prospect ferme la FAQ.
Cela nous permet d'évaluer l'utilité de la FAQ et d'avoir un feedback de la part du prospect.

Ce champ libre apparait lorsque l'utilisateur sélectionne la réponse « non ». Cette réponse est envoyée via un email automatique au marketing.

Besoin d'informations ?

Sélectionnez votre thématique

Mon compte

Mes documents

Mes informations

Délais de

Avez-vous trouvé la réponse à votre question ?

OUI

NON

Laissez-nous un commentaire

Envoyer

Je me suis

L'email fait partie d' que vous repreniez pour initier un nou

Mon compte

Je veux annuler mon dossier

Vous ne trouvez pas la réponse à votre question ? Contactez nous !

Faites-vous rappeler

Nous vous rappelons en moins de 10 minutes

06 XX XX XX XX

OK

Données personnelles / Clause de démarchage



Contactez nos conseillers par téléphone

Nous vous répondons du lundi au vendredi de 9h à 20h, et le samedi de 9h à 14h.

Appel non surtaxé 0 987 980 980