

# Citibank Korea Inc. améliore l'environnement de travail et le service à la clientèle grâce à un système sans papier

Case study



BUSINESS  
SOLUTIONS

## **Citibank Korea Inc. optimise ses processus et offre un meilleur service à la clientèle avec l'écran interactif DTU-1141 de Wacom dans 126 filiales coréennes**

Citibank Korea Inc a toujours été en première ligne en ce qui concerne la technologie de pointe, en particulier dans le domaine du service à la clientèle. Afin de consolider sa position de leader dans le domaine des technologies numériques appliquées au secteur bancaire, Citibank Korea Inc. a adopté les écrans DTU-1141 de Wacom. L'objectif est de développer ses systèmes sans papier dans ses 126 filiales réparties dans tout le pays, en accordant la priorité à la qualité du service à la clientèle. L'initiative reçoit un écho positif et stimule la confiance des clients quant à l'élimination du traitement des documents papier qui est la cause la plus courante de la perte des données personnelles des clients.

### **Wacom DTU-1141, une plateforme numérique optimisée pour un système sans papier**

Avant l'introduction des écrans DTU-1141 de Wacom, Citibank Korea Inc. utilisait un système sans papier qui s'appuyait sur un écran d'affichage et un écran de capture de signature pour les demandes de carte de débit sans papier. Cependant, d'après la Citibank, l'utilisation de deux dispositifs séparés était encombrante et les images affichées sur les moniteurs LCD à bas coûts et à faible résolution n'étaient pas suffisamment nettes. L'entreprise a pris la décision d'introduire une plateforme numérique à la pointe de la technologie afin d'améliorer l'efficacité de ses activités et d'offrir à ses clients un service de meilleure qualité.

Citibank Korea Inc. a déployé un nouveau service à la clientèle intelligent qui intègre un service de demande préalable qui encourage les procédures sans papier dans le cadre de l'ouverture d'un compte ou d'une demande de carte de débit. Ce processus de demande préalable sans papier a pu voir le jour grâce aux écrans DTU-1141 de Wacom. Le client remplit le formulaire de demande électronique et appose sa signature manuscrite au moyen d'un stylet Wacom. Cela réduit les étapes du processus de demande et diminue le temps d'attente des clients de la Citibank aux guichets. Le service à la clientèle intelligent fonctionne sans le moindre problème depuis la mise en place réussie de son programme pilote d'une durée de 8 mois. À ce jour, ce sont au total 317 écrans DTU-1141 de Wacom qui ont été installés dans les filiales de Citibank Korea Inc.

« Nous voulions intégrer un système sans papier qui ressemble à une feuille de papier quand vous le regardez et le signez, » explique un représentant du département banque numérique de la Citibank. « Prenant en considération tous les aspects, tels que la conception, la qualité d'affichage et l'interface utilisateur, nous avons sélectionné l'écran DTU-1141 de Wacom parce que c'était la meilleure plateforme numérique nous permettant de créer un environnement intelligent. »



## **L'adoption d'un système sans papier améliore l'efficacité au travail et la sécurité des données relatives aux clients**

Le type de transaction le plus courant effectué à la banque concerne le remplissage de formulaires de demande aux guichets. Tous les documents administratifs (demandes de produits financiers) ont dû être numérisés et enregistrés dans un lieu sûr spécialement dédié, ce qui a nécessité beaucoup de temps et d'efforts de la part des employés de la banque. Dans le cadre de sa conversion au système sans papier, Citibank Korea Inc. a accru de manière considérable l'efficacité des employés affectés aux guichets, ce qui leur laisse davantage de temps pour une communication directe avec les clients et améliore en outre les relations avec la clientèle. Les données personnelles sont enregistrées par voie électronique dans les systèmes de la banque par le biais des processus de demande, éliminant ainsi la perte ou l'utilisation abusive des données des clients qui pourraient survenir avec les formulaires papier.

« Auparavant, il nous fallait environ une heure pour traiter les transactions de trois clients. Aujourd'hui, la simplification des étapes et la réduction des processus contribuent à accroître la satisfaction des clients comme des employés, » explique un représentant du département banque numérique. « Avec notre service de demande préalable et le système sans papier, Citibank Korea Inc. est en mesure de simplifier la structure du document et d'accroître considérablement l'efficacité du travail et le service à la clientèle. »

« L'adoption d'un système sans papier nous a permis de simplifier le traitement des documents et de réduire la durée des transactions, et nos employés s'en réjouissent », déclare un représentant du département des ventes du groupe Consumer Finance Group de la Citibank. « Les clients, conscients du fait que leurs données personnelles sont enregistrées par voie électronique et soumises à un contrôle de sécurité renforcé, sont également très satisfaits. »

## **À l'avenir, tous les processus bancaires seront numérisés**

Citibank Korea Inc. propose actuellement des services de demande préalable dans le cadre de la demande d'ouverture d'un compte, de cartes de débit ou d'utilisation des services bancaires en ligne. La banque prévoit d'étendre le système sans papier à toute l'entreprise l'année prochaine. Une fois que tous les processus de service sont numérisés, les clients peuvent utiliser les écrans Wacom pour tous leurs services bancaires.

« L'environnement sans papier innovant de la Citibank a été bien accueilli à la fois au sein de la banque et à l'extérieur, » indique un représentant du département banque numérique. « L'intégration d'un système sans papier efficace à maints égards, et notamment dans la gestion des documents et le confort accru de la clientèle, deviendra bientôt un mode de fonctionnement courant dans le secteur financier. »





BUSINESS  
SOLUTIONS



Please contact us at:

[business.wacom.com](http://business.wacom.com)

© 2016 Wacom Company, Limited. All rights reserved. Wacom and the logo are trademarks and/or registered trademarks of Wacom Company, Ltd. All other company or product names are trademarks and/or registered trademarks of the respective company. Modifications and errors excepted.