

DEI PART & MOBILE : Prendre rendez-vous avec son conseiller

FICHE PRATIQUE

version 2022 03



Prendre RDV directement en ligne via notre site DEI ou via l'application BANXO

Opérations concernées :

- DEI et mobile : prendre RDV en ligne

■ Qu'apporte PRISE DE RDV EN LIGNE aux clients Caisse d'Epargne ?

Le **client en portefeuille** a accès directement aux disponibilités de son conseiller et choisissent ainsi le jour et l'heure qui lui convient le mieux. La première plage affichée est celle disponible à H+6.

Si le **client est en portefeuille non nominatif, hors portefeuille** ou pour **les prospects** on affichera les plages disponibles du commercial de l'agence ayant le plus de disponibilités sur la période de la semaine en cours + 3 semaines à venir.

Un **service accessible depuis n'importe quel équipement** (smartphone, tablette, PC) :

- depuis notre site web : parcours ouvert aux clients et aux prospects
- depuis nos applications mobiles : parcours ouvert aux clients uniquement

■ Pour qui ?

1 Je suis



Un client particulier



Un prospect

2 Je possède



Un abonnement Banque à Distance

■ Les bons reflexes

- Les RDV issus de la prise de rendez-vous en ligne (ci-après nommé PRDVEL) apparaîtront dans l'**agenda MYWAY** comme « **Rendez-vous en ligne** » et « **RDVL** ».
- La **liste des pièces** à apporter par le client ou le prospect est **demandée dans le mail** de confirmation généré par l'application selon le motif choisi
- Le client ou prospect ne **peut pas modifier ou annuler son RDV en ligne** dès lors qu'il est validé. Il faut prendre contact avec l'agence ou le conseiller
- Un client dont le « suivi par » n'est pas affecté à l'agence peut prendre RDV avec **son** conseiller

DEI PART & MOBILE : Prendre rendez-vous avec son conseiller

■ Le parcours client sur le Mobile

1

Onglet prise de rendez-vous dans « Contacts »

Restons en contact

M DECOUVERTE
AGENCE MAVILLE

Messagerie
Pas de nouveau message

Agences et distributeurs

En cas d'urgence

Faire opposition à ma carte

Numéros utiles

À votre écoute

Questions fréquentes

Signaler un bug

Faire une suggestion

Comptes Virements Cartes **Contact**

Envoyer un message

Prendre rendez-vous

Appeler (10h30 à 17h00)
Appel non surtaxé
Coût selon votre opérateur

Mon agence
Agence Maville
11 place des chènes
90 355
MAVILLE

Ouverte
Ferme à 17h00

Vendredi 10h30 - 00h00 | 00h00 - 17h00
Samedi Fermée
Dimanche Fermée
Lundi 10h30 - 00h00 | 00h00 - 17h00
Mardi 10h30 - 00h00 | 00h00 - 17h00
Mercredi 10h30 - 00h00 | 00h00 - 17h00
Judi 10h30 - 00h00 | 00h00 - 16h15

2

Choix du type et motif du RDV avec commentaires à ajouter

PRISE DE RENDEZ-VOUS

PRENDRE RENDEZ-VOUS

Type de rendez-vous souhaité

RDV en agence **RDV téléphonique**

Mon besoin

- ☒ Gestion de compte et des moyens de paiement
Durée du RDV : 30 min
- ☐ Crédit à la consommation
Durée du RDV : 30 min
- ☐ Crédit immobilier
Durée du RDV : 30 min
- ☐ Epargne, retraite, assurance-vie
Durée du RDV : 30 min
- ☐ Assurances (habitation, auto et santé)

3

Choix de la plage horaire selon les disponibilités du conseiller si le client est en portefeuille ou du conseiller qui a le plus de plages disponibles si le client n'est pas en portefeuille ou prospect.

PRENDRE RENDEZ-VOUS

Sélectionnez votre date et heure de rendez-vous

Votre conseiller, M Decouverte
AGENCE MAVILLE

Semaine du 10.12 au 16.12

Lundi 10 décembre	4 disponibilités
Mardi 11 décembre	20 disponibilités
Mercredi 12 décembre	20 disponibilités
Jeudi 13 décembre	14 disponibilités

4

Ecran de saisie des coordonnées

PRENDRE RENDEZ-VOUS

Mes coordonnées

Civilité*

☒ M. ☐ Mme

Nom*

DEMO

Prénom*

OMED

Date de naissance

21/03/1957

Adresse e-mail*

omed.demo@monmail.fr

Téléphone mobile*

+33 06.12.34.56.78

5

Ecran récapitulatif avec possibilités d'effectuer des modifications

PRISE DE RENDEZ-VOUS

PRENDRE RENDEZ-VOUS

Récapitulatif de mon rendez-vous

Lundi 1 Avril à 08:45
Durée du rendez-vous : 30 min
[Modifier](#)

Agence Agence Du Personnel
Rue Marie Andre Ampere 57070 Metz

Mon conseiller : Didier DESCHAMPS
didier.deschamps@cegee.caisse-epargne.fr

Mon besoin : Gestion de compte et des moyens de paiement
[Modifier](#)

Rendez-vous téléphonique
Mon conseiller m'appellera au 06 XX XX 77 52
[Modifier](#)

[Confirmer](#)

6

Ecran de confirmation qui génère un mail au client/prospect, ajoute le RDV à l'agenda du commercial et permet au client/prospect d'ajouter le RDV à son propre agenda via un lien

PRISE DE RENDEZ-VOUS

PRENDRE RENDEZ-VOUS

Merci d'avoir pris rendez-vous sur notre site. Vous allez recevoir un mail de confirmation avec le détail de votre rdv.

En cas de modification ou annulation du rendez-vous, merci de contacter votre agence ou votre conseiller aux coordonnées ci-dessous.

Ajouter à mon agenda

[iCal](#)

Documents nécessaires

Pour le bon déroulement de cet entretien, merci de vous munir des pièces suivantes :

- Un justificatif d'identité en cours de validité
- Un justificatif de domicile de moins de trois mois
- Un justificatif d'activité économique (ex. : 3 derniers bulletins de salaire ou dernier avis d'imposition ou autre justificatif de revenus)

DEI PART & MOBILE : Prendre rendez-vous avec son conseiller

Le parcours client sur DEI

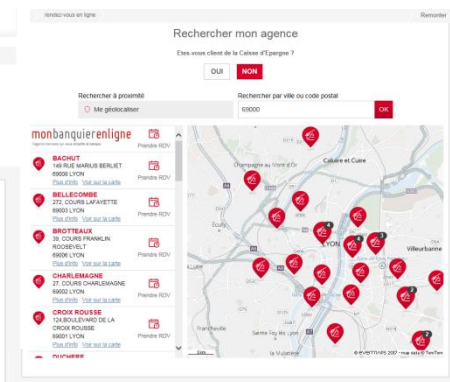
1

Géolocalisation ou identification (si client)



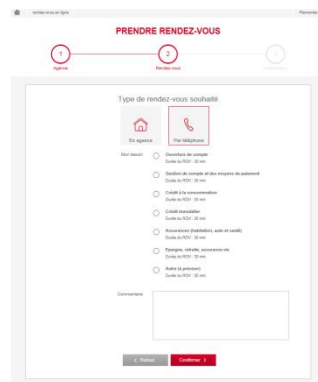
2

Choix de l'agence (si prospect uniquement)



3

Choix du type et motif du RDV avec commentaires à ajouter



4

Choix de la plage horaire selon les disponibilités du conseiller si le client est en portefeuille ou du conseiller qui a le plus de plages disponibles si le client n'est pas en portefeuille ou prospect.

Sélectionner la date et l'heure de mon rendez-vous

Semaine du 20.03 au 26.03

	Lundi 20 mars	Mardi 21 mars	Mercredi 22 mars	Judi 23 mars	Vendredi 24 mars	Samedi 25 mars
11:00						
13:00						
15:00						
17:00						

5

Ecran de saisie ou validation des coordonnées (avec Captcha* et validation par code reçu par SMS si prospect)

Mes coordonnées

Coord : ☐ M ☐ F

Nom :

Prénom :

Date de naissance :

Adresse e-mail :

Téléphone mobile :

☐ Je ne suis pas un robot

6

Ecran récapitulatif avec possibilités d'effectuer des modifications

PRENDRE RENDEZ-VOUS

Récapitulatif de mon rendez-vous

Vendredi 24 Mars à 13:00

Agence : **AGENCE BACHET**

Mon conseiller : **M. Bachet**

Mon motif : **Conseil**

7

Ecran de confirmation qui génère un mail au client/prospect, ajoute le RDV à l'agenda du commercial et permet au client/prospect d'ajouter le RDV à son propre agenda via un lien

PRENDRE RENDEZ-VOUS

Votre rendez-vous est bien confirmé

Vous allez recevoir un mail de confirmation avec le détail de votre rdv. En cas de modification ou annulation de votre rdv, merci de contacter votre agence ou votre conseiller à tout moment.

Appuyez sur le lien ci-dessous :

[Lien de confirmation](#)

Vous pouvez également ajouter ce rendez-vous à votre agenda :

Voici les données de votre rendez-vous :

Date	Heure	Agence	Conseiller	Motif
Vendredi 24 Mars	13:00	AGENCE BACHET	M. Bachet	Conseil

* Un captcha sert à prouver que ce n'est pas un robot qui renseigne la prise de RDV