

DEI PART & MOBILE :

Rester en contact avec sa banque

FICHE PRATIQUE
version 2022 03

Canaux disponibles:

- Application Mobile
- DEI

■ Pour qui ?

1 Je suis



Un client particulier

2 Je possède

Un abonnement Banque à Distance

Je me connecte via mon DEI poste fixe ou via mon application Mobile.

■ Les différences pour nos clients Caisse d'Épargne ?

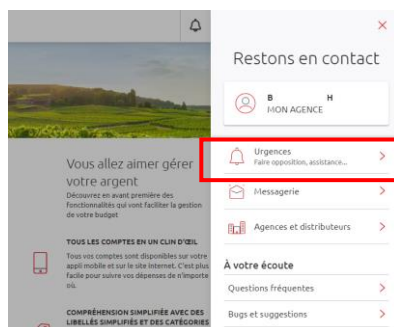
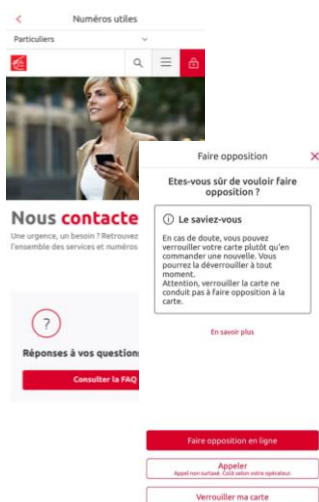
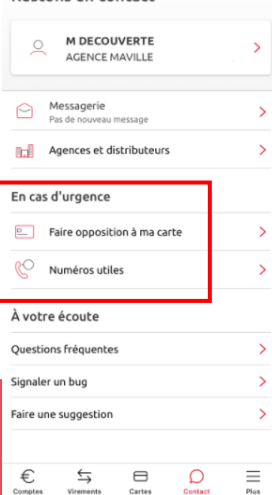
Le client a la possibilité de rechercher rapidement le numéro à contacter en cas d'urgence ou bien l'agence ou le distributeur le plus proche de chez lui.

Le service « rechercher une agence » permet également de prendre connaissance des coordonnées de l'agence, des horaires ainsi que des modalités de fonctionnement. Le client a la possibilité de demander à être géolocalisé avec son smartphone pour trouver l'agence ou le distributeur le plus proche et peut effectuer une recherche sur l'ensemble du territoire français, des DOM et des COM.

Trouver les numéros à contacter en cas d'urgence

■ Le parcours client sur le Mobile et DEI

Restons en contact

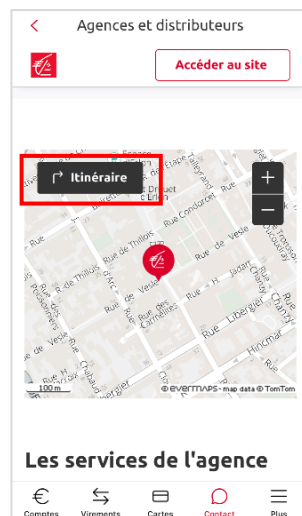
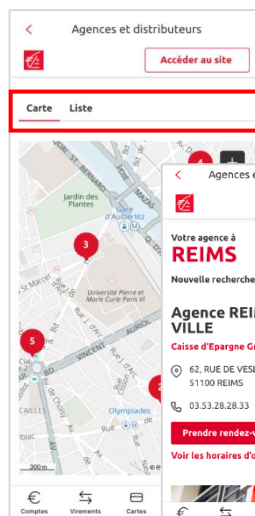
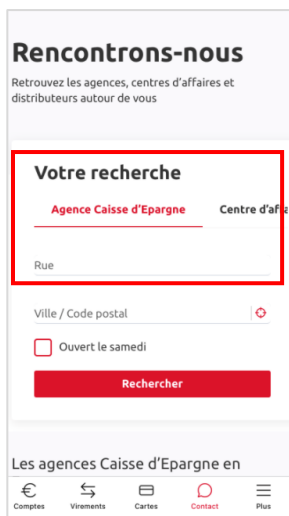
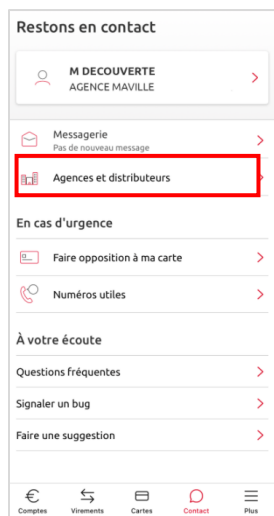


DEI PART & MOBILE : Rester en contact avec sa banque

Trouver une agence et/ou localiser un GAB

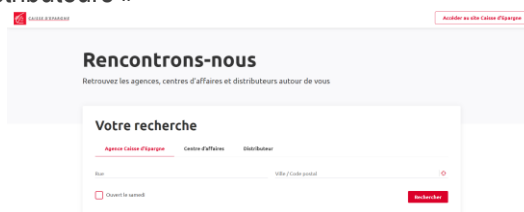
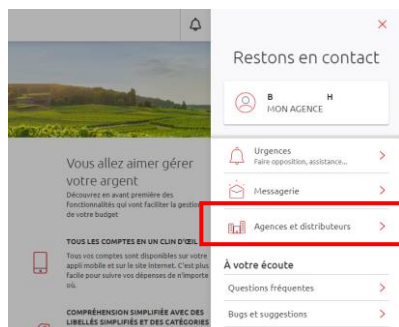
■ Le parcours client sur le Mobile

- 1 Le client va dans « Contacts » puis dans « Agences et distributeurs »
- 2 L'application affiche la carte des emplacements des agences et distributeurs les plus proches.
- 3 Le client peut obtenir davantage d'informations sur une agence ainsi que demander le calcul d'un itinéraire

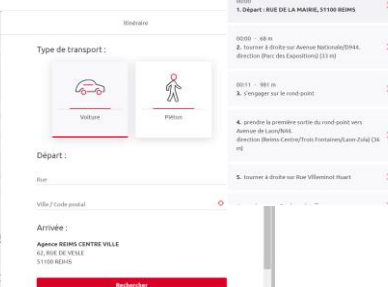
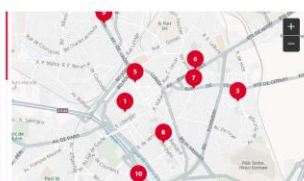


■ Le parcours client sur DEI

- 1 Se rendre sur « Agences »
- 2 L'écran de la fonctionnalité de recherche d'agence se charge. Pour concentrer la recherche sur les distributeurs, le client clique sur « Agences » ou « Distributeurs »



- 3 S'il souhaite en savoir davantage sur le distributeur de Reims Centre Ville et peut afficher le détail en cliquant dessus. Il peut également calculer l'itinéraire pour s'y rendre



DEI PART & MOBILE :

Rester en contact avec sa banque

Utiliser la MSI

■ La MSI en détail

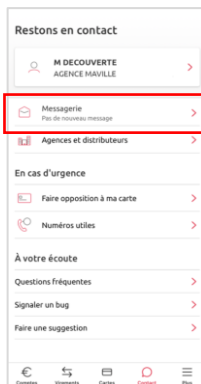
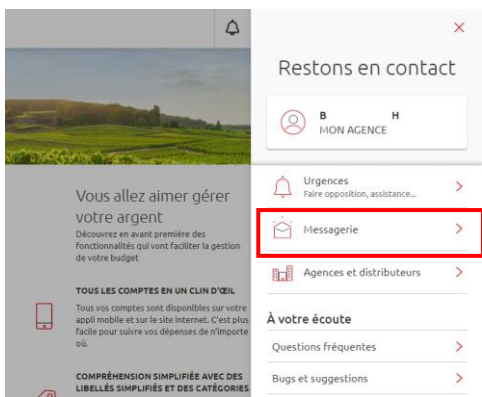
- Les messages « client » sont identifiables par l'adresse : identifiant_BAD@msi.caisse-epargne.fr
- La capacité de la MSI est à l'origine de 2 Mo.
- Les messages de plus de 60 jours présents dans la MSI (lus ou non lus) sont périodiquement et **automatiquement supprimés** et ne sont pas conservés par la Caisse d'Epargne. Si le client souhaite les conserver, il doit les enregistrer sur ses équipements personnels.



Les bons reflexes

- Le conseiller peut envoyer un mail au client via MSI grâce au bouton clic-to MSI
- L'outil de messagerie (Outlook) s'ouvre en positionnant directement l'adresse MSI du client dans le champ Destinataire (**attention : ne jamais modifier cette adresse !**)

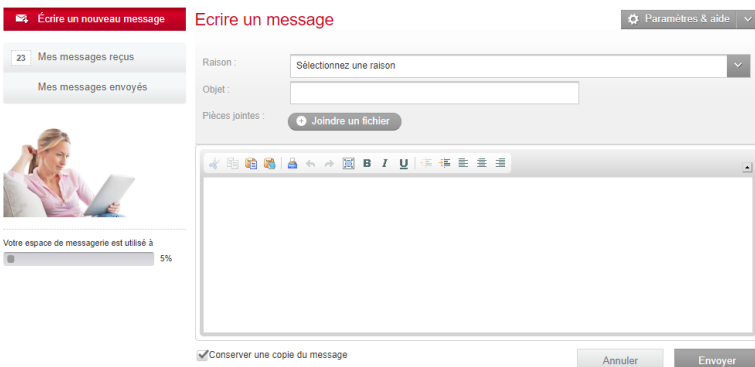
■ Comment y accéder depuis DEI et le Mobile ?



■ Comment cela fonctionne pour nos clients ?



Le client commence par choisir la raison de son message dans la liste déroulante.



- En fonction des paramétrages définis par l'entreprise les messages sont routés :
 - vers le conseiller attribué (clients en portefeuille – détection par le « suivi par »)
 - vers le CRC (clients hors portefeuille)
 - ou vers une entité spécifique en charge du traitement d'une raison spécifique.