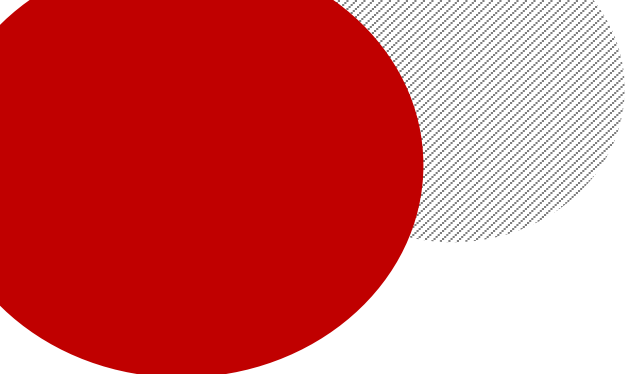




FICHES PRATIQUES

Agence

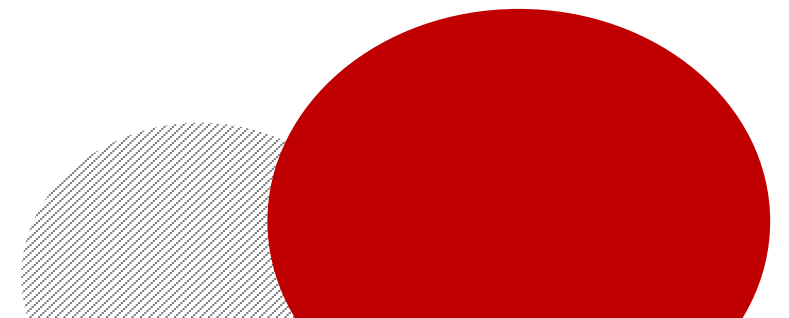
EXPERTS ONLINE

Dédiée à la gestion partagée des portefeuilles vacants

Sommaire

- ❖ [Présentation de l'agence **EXPERTS ONLINE**](#)
- ❖ [Comment les contacter?](#)

- ❖ [Etapes de gestion du portefeuille vacant](#)
- ❖ [PORTEFEUILLE VACANT : côté agence de domiciliation](#)
- ❖ [PORTEFEUILLE VACANT : côté client](#)
- ❖ [PORTEFEUILLE VACANT : coté agence **EXPERTS ONLINE**](#)





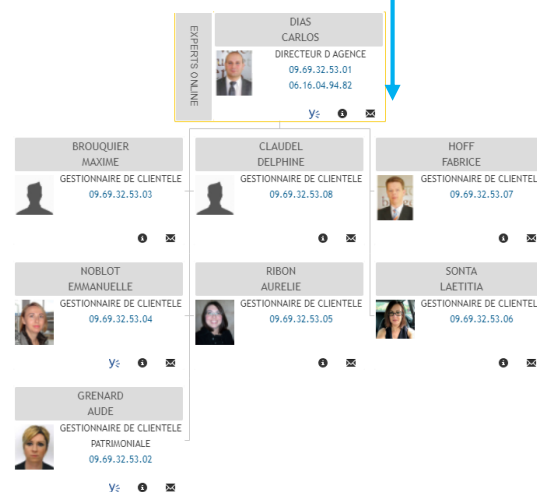
Présentation de l'agence **EXPERTS ONLINE**

EXPERTS ONLINE propose aux agences la gestion partagée de portefeuilles vacants



Retrouvez nous dans l'annuaire

EXPERTS ONLINE



De gauche à droite

Maxime

Mélodie

Fabrice

Carlos

Stéphanie

Delphine

Laetitia

Auréli

Aude

Emmanuelle

*Proposer une expertise sur les métiers
- DA - GC - GCP - CAGP – CAPRO -
pour la satisfaction de nos clients*

Sommaire

- ❖ [Présentation de l'agence **EXPERTS ONLINE**](#)
- ❖ [Comment les contacter?](#)
- ❖ [Etapas de gestion du portefeuille vacant](#)
- ❖ [PORTEFEUILLE VACANT : côté agence de domiciliation](#)
- ❖ [PORTEFEUILLE VACANT : côté client](#)
- ❖ [PORTEFEUILLE VACANT : coté agence **EXPERTS ONLINE**](#)



**CAISSE
D'ÉPARGNE**
Grand Est Europe



Comment **contacter l'agence EXPERTS ONLINE** ?

Les clients gérés par EXPERTS ONLINE disposent
d'un numéro de téléphone dédié
et d'une adresse mail spécifique



Contacter l'équipe en interne

Via Skype ou Teams uniquement

Une adresse Mail client au format spécial : z.xxxxx-**online**@cegee.caisse-epargne.fr

↳ permettant à tous les conseillers EXPERTS ONLINE de traiter l'ensemble des mails reçus en continu



DA - Carlos DIAS 09.69.325.301..... **c.dias-online**@cegee.caisse-epargne.fr

CAGP - Aude GRENARD 09.69.325.302 **a.grenard-online**@cegee.caisse-epargne.fr

GCP - Maxime BROUQUIER 09.69.325.303 **m.brouquier-online**@cegee.caisse-epargne.fr

GC - Emmanuelle NOBLOT 09.69.325.304 **e.noblot-online**@cegee.caisse-epargne.fr

GC - Aurélie RIBON 09.69.325.305 **a.ribon-online**@cegee.caisse-epargne.fr

GC - Stéphanie JACOB **s.jacob-online**@cegee.caisse-epargne.fr

GC - Fabrice HOFF 09.69.325.307 **f.hoff-online**@cegee.caisse-epargne.fr

GC - Delphine CLAUDEL 09.69.325.308 **d.claudel-online**@cegee.caisse-epargne.fr

GC - Laetitia LICCARDI 09.69.325.300 **l.liccardi-online**@cegee.caisse-epargne.fr

CAPRO – Mélodie BOUDALI 09.69.325.306 **m.boudali-online**@cegee.caisse-epargne.fr

Sommaire

- ❖ [Présentation de l'agence **EXPERTS ONLINE**](#)
- ❖ [Comment les contacter?](#)
- ❖ [Etapes de gestion du portefeuille vacant](#)
- ❖ [PORTEFEUILLE VACANT : côté agence de domiciliation](#)
- ❖ [PORTEFEUILLE VACANT : côté client](#)
- ❖ [PORTEFEUILLE VACANT : coté agence **EXPERTS ONLINE**](#)

Le client est informé des coordonnées de son conseiller EXPERTS ONLINE,
Informations disponibles sur ses extraits de compte, son appli ou espace Internet



PORTEFEUILLE VACANT : *côté client*

Pendant une absence prolongée de son conseiller habituel, nous proposons au client **un interlocuteur pour traiter ses demandes à distance, en partage d'activités avec son agence.**

- **Pas de changement de domiciliation** pour le client qui reste dans son agence de rattachement
- Client **suivi & géré par le gestionnaire** EXPERTS ONLINE
- Une **relation de proximité maintenue avec vous, son agence**
- A tout moment la **possibilité d'être reçu dans son agence**, ou d'y effectuer tout type d'opérations
- **Information par mail** précisant le changement de gestionnaire avec les coordonnées

>> Coordonnées mails et téléphone visibles par le client sur extraits de compte, sur DEI et sur l'application mobile

**Un objectif principal :
La satisfaction client**



Sommaire

- ❖ [Présentation de l'agence **EXPERTS ONLINE**](#)
- ❖ [Comment les contacter?](#)
- ❖ [Etapas de gestion du portefeuille vacant](#)
- ❖ [PORTEFEUILLE VACANT : côté agence de domiciliation](#)
- ❖ [PORTEFEUILLE VACANT : côté client](#)
- ❖ [PORTEFEUILLE VACANT : coté agence **EXPERTS ONLINE**](#)



PORTEFEUILLE VACANT : *côté agence de domiciliation*

L'agence assure la relation de proximité et accompagne EXPERTS ONLINE sur le risque et les opérations complexes

- **Gestion de la relation physique avec ses clients :**
 - Client se présentant à l'agence
 - Lorsque le client exige un contact physique
 - Sur RDV initié par Experts Online ou le CRC
- **Donner un avis/une seconde lecture** en cas d'acte complexe ou décision risque en lien avec EXPERTS ONLINE
- **Transmettre les alertes VIGICLIENT** nécessitant un contact client par EXPERTS ONLINE concernant le PTF

Un pilotage d'activité transparent permettant d'attribuer les résultats à votre agence

Les clients du PTF vacant restent domiciliés à votre agence

Une visibilité complète via Repères & ORCA



A noter qu'EXPERTS ONLINE ne peut pas prendre en gestion :

- Gestion PRO, Tutelle, Crédit Immo complexe, acte hors OVMC, rachat de parts sociales, EER spéciale et acte avec présence physique impérative
- Réclamation complexe non gérable à distance



Sommaire

- ❖ [Présentation de l'agence **EXPERTS ONLINE**](#)
- ❖ [Comment les contacter?](#)
- ❖ [Etapas de gestion du portefeuille vacant](#)
- ❖ [PORTEFEUILLE VACANT : côté agence de domiciliation](#)
- ❖ [PORTEFEUILLE VACANT : côté client](#)
- ❖ [PORTEFEUILLE VACANT : coté agence **EXPERTS ONLINE**](#)



PORTEFEUILLE VACANT : *côté EXPERTS ONLINE*

Chacun des conseillers gère de 3 à 4 portefeuilles en partage avec plusieurs agences, permettant d'offrir au client un interlocuteur privilégié pour traiter ses actes à distance :

*Proposer une expertise sur les métiers
- DA - GC - GCP - CAGP – CAPRO -
pour la satisfaction de nos clients*



Des échanges et des points de suivi réguliers avec les agences permettent d'appréhender au mieux la gestion partagée des clients.

✓ **Gestion du risque MAD et RPM, et alertes VIGICLIENT** affectées qui nécessitent un contact avec le client

✓ **Gestion de relation client à distance** par le biais des flux digitaux en arrivée :

- **Téléphone direct** du GC d'Experts Online
- **Mail direct avec adresse spécifique**

Une suppléance interne est assurée grâce aux boîtes mails partagées et au partage des appels téléphoniques.

↳ **Toute demande client est donc traitée même en cas d'absence d'un conseiller EXPERTS ONLINE**

Sommaire

- ❖ [Présentation de l'agence **EXPERTS ONLINE**](#)
- ❖ [Comment les contacter?](#)
- ❖ [Etapas de gestion du portefeuille vacant](#)
- ❖ [PORTEFEUILLE VACANT : côté agence de domiciliation](#)
- ❖ [PORTEFEUILLE VACANT : côté client](#)
- ❖ [PORTEFEUILLE VACANT : coté agence **EXPERTS ONLINE**](#)