

# DÉVELOPPEMENT DE LA BASE CLIENTS DES OPÉRATEURS MOBILES Grâce à DigitalKYC

## DÉFI

Tout grand opérateur mobile européen exerçant ses activités à l'échelle internationale a pour ambition de devenir une entreprise digitale centrée sur le client. D'une part, les clients exigent davantage de facilité pour obtenir un nouveau numéro de téléphone mobile, modifier leur contrat existant ou encore changer d'opérateur. D'autre part, dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et la criminalité financière, la réglementation "Know Your Customer" oblige les opérateurs de téléphonie mobile à contrôler les identités. Une identification du client basée sur des documents d'identité contrôlés est donc nécessaire. Cette authentification contribue également à éviter la fraude et les pertes financières qui en découlent.

Afin d'accroître sa clientèle, l'opérateur mobile doit dès lors offrir une expérience client supérieure qui crée une première impression positive, tout en garantissant la conformité. De ce fait, l'introduction des eSIM permettra de faciliter la réalisation des transactions avec les clients sans présence physique. Une tendance à la hausse depuis la pandémie.



## SOLUTION

Afin d'améliorer les points de contact avec la plus large base de clients, il a été décidé d'opter pour une solution 100% digitale et multicanal. L'interaction avec le client doit être possible en magasin, par téléphone et, surtout, en ligne. En outre, diverses options d'identification doivent être accessibles : de la carte d'identité électronique à la vérification manuelle à distance des documents d'identité pour de nombreuses nationalités. En effet, l'intégration de diverses technologies d'identification basées sur des documents d'identité, des appareils, des numéros mobiles, le profilage, la biométrie ainsi que des méthodes locales spécifiques, garantit l'adaptation de DigitalKYC à de nombreux pays. Si l'utilisation d'un équipement standard doit être possible en magasin, le processus KYC doit également fonctionner en dehors du magasin, sur plusieurs appareils et systèmes d'exploitation.

Qui dit facilité dit parcours intuitif, surtout en ligne, et celui-ci ne doit durer que quelques minutes. En outre, un maximum de données doivent être saisies et introduites automatiquement.

Le processus a été conçu en étroite collaboration avec l'équipe chargée de l'expérience client de l'opérateur mobile pour garantir un taux d'achèvement client maximal. La fluidité est essentielle : toute rupture dans le processus engendre la frustration du client, une augmentation des abandons et des étapes manuelles coûteuses pour l'opérateur mobile.

Basés sur le concept de "design thinking", les modules les plus adaptés ont été sélectionnés et combinés en un workflow transparent, résilient, sécurisé et conforme.

DigitalKYC a naturellement été intégré dans l'architecture web et mobile existante afin de permettre la continuité et l'exposition potentielle à d'autres services.

Cette incorporation dans le back-office et ses tableaux de bord facilitent l'intervention humaine, si nécessaire. Un autre aspect est l'évolutivité. En effet, DigitalKYC doit pouvoir faire face à d'importants pics d'onboarding, par exemple pendant les jours fériés ou lors du lancement de nouveaux smartphones.

Dans ce cas, l'utilisation d'une infrastructure basée sur le cloud s'est avérée être un élément clé. Au final, nous obtenons un parcours client simple et rapide.

L'ensemble de la solution a été conçue de manière à permettre des opportunités plus larges car DigitalKYC représente, sur les appareils mobiles, un point d'entrée pour l'identité numérique de confiance. En effet, une telle identité numérique ouvre la voie à un large éventail de services mobiles : banque, porte-monnaie, voyages, réservation d'événements, jeux en ligne, etc.

L'opérateur mobile devient ainsi le partenaire de choix des fournisseurs de services mobiles.


Alors qu'à ses débuts le projet se concentrait sur les clients BtoC, il s'étend désormais aux marchés BtoB et BtoC.



## AVANTAGES

- L'expérience omni-canal attire d'importants volumes de clients.
- L'amélioration de la satisfaction des clients favorise leur fidélisation et l'établissement de relations mutuelles solides.
- Une image positive en tant qu'entreprise digitale.
- Le processus digital améliore la productivité et permet de réduire les coûts jusqu'à 90 % \*, augmentant ainsi les marges.
- Des fonctionnalités de sécurité solides garantissent la conformité de la manière la plus invisible possible.
- Fondement pour la vente de services mobiles.

**Globalement, l'opérateur mobile renforce sa position concurrentielle !**



L'intégration de DigitalKYC dans nos processus de vente en ligne a permis d'accélérer le processus d'onboarding des nouveaux clients et de réduire considérablement le gaspillage dans le back-office. Il s'agit d'une étape majeure dans une véritable transformation digitale à l'égard de nos clients et d'un outil clé pour une gestion des risques de nouvelle génération.

Yves DECHILLY,  
Director billing and Risk management, Proximus



DigitalKYC crée un avantage concurrentiel pour les opérateurs mobiles en améliorant considérablement l'expérience des clients et en permettant un large éventail de services mobiles...

Frank ROESSIG,  
Head Cloud Apps, Data & AI, Telindus

N'hésitez pas à nous contacter pour de plus  
amples informations à l'adresse :  
[digitalkyc@telindus.lu](mailto:digitalkyc@telindus.lu)

Proximus Luxembourg S.A. © 2021 - Ce document est exclusivement destiné à des fins d'information générale et de discussion. Les informations qu'il contient sont susceptibles d'être modifiées sans préavis.

Les déclarations, chiffres et images sont uniquement fournis à titre indicatif. Proximus Luxembourg S.A. s'abstient de toute déclaration ou garantie concernant l'exactitude, l'exhaustivité, les erreurs ou les omissions des informations contenues dans le présent document, et n'assume aucune responsabilité à cet égard. Il ne constitue pas une offre, un engagement ou un contrat. Cette présentation est également soumise à des droits de propriété intellectuelle. Aucune partie de ce document ne peut être reproduite, adaptée ou communiquée sans l'accord écrit de Proximus Luxembourg S.A.