



BNP PARIBAS



Sophie CREPEAUX
06 98 54 95 03



Juan Antonio GONZALEZ
06 67 24 54 97



Laura FELLAG
06 67 79 17 71



Yannick MARGERIE
06 73 98 52 45



Valérie VERMONT
07 64 35 74 48



L'INFORMATION DE VOS REPRESENTANTS

Solution Contact

15/062021

Idf Ovest

Les élus CFDT de la région IDF Ovest ont demandé et obtenu une réunion concernant
« Solution contact » ce sujet sera traité lors de notre CSEE du 29/06/2021.

Cette demande a été motivée par vos remontées qui sont majoritairement négatives

Une fois de plus nous souhaitons profiter de cette réunion pour relever vos questions et vos témoignages !

C'est donc le moment de nous faire parvenir vos ressentis ! Nous les remonterons de façon anonyme et générale !

Pour cela deux possibilités :

- par mail à l'adresse générique PARIS IRP CFDT IDF OUEST
- En contactant directement vos élus locaux CFDT



Voici les 5 premières questions que nous allons poser:

SOLUTION CONTACT :

- Quels sont les premiers retours sur « Solution Contact » ?
- Le format du numéro de téléphone à saisir pour l'appel d'un client est différent de celui enregistré dans le dossier client. Quand cette fonctionnalité sera-t-elle revue, afin de permettre un copier/coller depuis le dossier client ?
- Il était prévu que les appels des clients effectués en dehors des horaires d'ouverture de l'agence ne soient pas redirigés vers d'autres conseillers. Nous avons été alertés sur un dysfonctionnement : Lorsque l'agence ouvre à 9h30 ou plus tard, les appels dès 9h sont basculés vers les agences ouvertes. Un message d'information des horaires de l'agence à l'attention des clients en dehors des horaires d'ouverture, peut-il être mis en place ?
- Pour les espaces ENTREPRENEURS, il a été validé que les clients avaient le choix de parler à leur conseiller ou de laisser un message et non d'utiliser le langage naturel. Qu'est-il prévu ?
- A ce jour les Conseillers Patrimoine Entrepreneur (CPE) continuent de recevoir les appels des clients non-entrepreneurs du territoire. À quand la modification qui permettrait libérer les CPE du débordement dans contact ?