



# KBC SE DIGITALISE AU RYTHME DU CLIENT

KBC est considérée comme l'une des entreprises les plus innovantes dans le secteur financier. Dans ce contexte, le bancassureur est surtout inspiré par le client lui-même.

« La relation avec le client reste la base de tout pour nous, même dans une société de plus en plus mobile », explique Luc Pauwels, General Manager IT. « Nos clients doivent pouvoir choisir la nature de leur relation avec nous. Le client décide. »

Luc Pauwels : « Nous devons toutefois nous assurer que tout est simple, sûr et rapide pour nos clients, même s'ils optent pour la voie mobile. Et nous devons concrétiser cette promesse dans un cadre particulier et hautement régulé. Nous sommes un bancassureur : les gens nous communiquent donc des informations que nous devons traiter avec le plus grand soin. Nous prenons le respect de la vie privée et la cybersécurité très au sérieux. »

## Recours accru au digital

Luc Pauwels : « Si vous voulez simplifier le plus possible la vie du client, vous avez aujourd'hui besoin d'un opérateur de télécommunications capable de vous garantir la capacité et la disponibilité. Nous sommes très exigeants, à cet égard, car

nos clients utilisent de plus en plus les applications digitales. Nous comptons déjà plus d'un million de clients abonnés à Touch, notre application bancaire pour navigateurs et tablettes. Nous totalisons, en outre, 630.000 utilisateurs pour notre appli mobile sur smartphone. En quelques mois, ce dernier chiffre a triplé et continue à augmenter. »

## Exigences complexes

La numérisation s'est énormément développée au niveau interne aussi, chez le bancassureur. « Il y a six ans, nous étions encore assis devant des montagnes de papiers aux conseils d'administration », se souvient Luc Pauwels. « Aujourd'hui, plus aucune feuille n'apparaît sur la table. Nous voulons impliquer chacun dans cette numérisation, même nos agences. C'est



**BUSINESS**



## DÉFIS

GARANTIR LA CAPACITÉ  
ET LA DISPONIBILITÉ  
AUX CLIENTS



## SOLUTIONS

INSTALLER LA SOLUTION IP-VPN  
AVEC 800 CONNEXIONS PAR CÂBLE  
COAXIAL ET EN VDSL



## AVANTAGES

GARANTIR UNE FIABILITÉ  
ÉLEVÉE ET OFFRIR  
UN SERVICE ÉTOFFÉ



> un processus complexe. Il faut prévoir du Wifi, assurer la disponibilité 24 heures sur 24, veiller à la sécurité, garantir une couverture intérieure, etc. »

### Réseau

Pour les agences bancaires, Telenet a déployé un VPN doté de près de 800 connexions redondantes. « Ils ont fait

leur preuve dans le passé, ce qui nous a incités à continuer l'aventure avec eux, » raconte Luc Pauwels. « En ce sens, la qualité est pour nous un minimum olympique. Les collaborateurs en agence ne devraient idéalement pas se soucier de la technologie. Tout devrait couler de source, afin qu'ils puissent se concentrer sur leur métier : parfaitement conseiller nos clients. »



**La qualité est pour nous un minimum olympique.**

Luc Pauwels,  
General Manager IT

## KBC à propos de Telenet



**Kristof Loots**, architecte d'infrastructure ICT

« Le fait que Telenet propose à la fois le coax et le VDSL est un grand avantage. Cela se traduit par des chiffres de disponibilité élevés. La connectivité rend parfois possibles de petites choses pourtant bien utiles. Grâce à notre appli mobile, je peux par exemple aussi retirer de l'argent sans carte bancaire. »



**Johan Schrijvers**, responsable Telecom eWorkplace

« La disponibilité est très importante pour nos télétravailleurs. Le travail géolocalisé, comme nous l'appelons, a le vent en poupe chez nous. Le vendredi, j'ai déjà vu le nombre de télétravailleurs tendre vers les 3.000 personnes. Et si vous voulez continuer à tourner en toute fluidité dans ce contexte, une bonne connectivité est indispensable. Les appareils ont certes un rôle, mais la connectivité est essentielle. »



**Tom Beelen**, service Achats

« Telenet a une manière très pratique et orientée vers les solutions de travailler. Cela nous convient bien. Nous sommes très satisfaits tant du déploiement du VPN que de la flexibilité ou de la vitesse de réaction. »



KBC a vu le jour en 1998 de la fusion de Kredietbank, CERA Bank et ABB Assurances. Le bancassureur compte aujourd'hui dix millions de clients en Belgique et dans des pays tels que la Tchèque, la Slovaquie, la Hongrie, la Bulgarie et l'Irlande. KBC emploie environ 38.000 collaborateurs.



**BUSINESS**