

« Grâce au support hotspot de Telenet, nous faisons figure de pionniers en matière d'opérations bancaires mobiles. »



Els Van den Bossche, Head of Face Channel ING



## Tout est à cliquer chez ING Belgique

**ING Belgique veut faciliter les opérations bancaires à domicile. « Direct si possible, conseil si nécessaire », telle est sa devise. Les bâtiments des sièges et le réseau d'agences deviennent des hotspots Telenet publics. Les visiteurs, les clients et les collaborateurs sont de plus en plus adeptes de leur banque en ligne.**

ING Belgique révolutionne le secteur bancaire avec sa stratégie « face & click » rapide : ING est la première banque du pays à proposer ses produits via une appli mobile. En effet, la banque propose plus de 40 produits en ligne et intègre un hotspot Telenet dans le réseau d'agences adapté. En tant que « Head of Face Channel », Els Van den Bossche est responsable du réseau de détail : « Notre modèle « face & click » combine les services en ligne de MyING.be, Home'Bank et de notre site web ing.be, avec quelque 770 agences proches du client et dont les conseillers mobiles peuvent fournir des conseils adaptés. Dans les agences, notre « Virtual Wall » établit un lien direct avec les opérations bancaires mobiles. Il suffit aux clients de scanner les codes QR sur le mur en verre pour avoir accès aux produits et aux services sur leur Smartphone. Un Call Center fournit aussi des conseils spécialisés afin de soutenir les opérations bancaires en ligne.

Avec cette stratégie, les agences de la banque deviennent des hubs de connectivité. Et Peter De Bruyne, Senior Program Manager ITS, d'expliquer : « Nous savons que nos clients préfèrent réaliser des opérations bancaires à l'aide de leur propre appareil. C'était déjà possible à la maison, mais avec la mobilité croissante de nos clients, nous voulons aussi leur

proposer la même expérience dans les agences. Près de 77% de nos clients utilisent Self'Bank ou E-W@ll, nous répondons ainsi à leurs attentes. »

### Le service Integrated Hotspot dans toutes les agences

ING a pris la décision de convertir en hotspot tous les bâtiments et les agences de Wallonie, de Bruxelles et de Flandre. Dans les différents sièges, les stations de base sont raccordées à un nouveau réseau, totalement séparé de l'infrastructure existante. Ainsi le système fournit des garanties de sécurité, et le département IT évite de surcharger son propre réseau. « En outre, les aspects de sécurité peuvent être réglés au niveau des applications, de manière à éviter les problèmes de sécurité des données », conclut Peter De Bruyne. Grâce au service Integrated Hotspot de Telenet, les visiteurs, les clients et les collaborateurs disposent d'une connexion Internet sécurisée et sans fil dans les sièges et les agences de la banque, ce qui est doublement avantageux pour ING. D'une part, du point de vue IT, la banque dispose d'un service assorti de SLA clairs, entièrement sous la responsabilité de Telenet, d'autre part, elle peut compter sur des tarifs avantageux en fonction de l'encombrement.

### Le défi

- > Répondre aux besoins de mobilité du client
- > Orienter le client vers les opérations bancaires en ligne

### La solution

- > Les sièges et les agences deviennent des hotspots intégrés

### Les avantages

- > Pas de surcharge du réseau ING fixe existant
- > Rôle de pionnier en matière d'opérations bancaires mobiles



« L'utilisation des hotspots est en forte progression. Nous comptons actuellement déjà plus de 3.000 utilisateurs actifs, soit plus de 65.000 consultations Internet par mois. »



Peter De Bruyne, Senior Program Manager ITS, ING Bank Belgique

### À propos de ING Belgique

ING Belgique joue la carte de la banque universelle directe et fait de l'Internet un canal de vente à part entière. ING lance de plus en plus de produits en ligne, des produits « simples » que le client peut consulter et commander via l'Internet chez lui ou à l'aide de l'appli mobile MyING.be (disponible pour iOS et Android).

ING Belgique combine un robuste réseau d'agences avec une offre en ligne claire. Le réseau d'agences couvre l'ensemble de la Belgique et continue de jouer un rôle essentiel pour nouer d'étroites relations avec le client. ING propose en outre des canaux directs que les clients utilisent pour leurs opérations courantes comme Mobile Banking (MyING.be) Self'Bank, Home'Bank et le site ing.be.

### Utilisation de l'Internet en rapide croissance dans les sièges

Les collaborateurs ING également peuvent utiliser les hotspots Wifi. Dans les sièges de la banque, quelque 3.500 collaborateurs peuvent accéder à l'Internet sans limitation avec leur propre appareil. A cette fin, les sièges ont été convertis en hotspots complets, des parkings souterrains jusqu'au dernier étage. « L'utilisation est en forte progression. Nous dénombrons actuellement près de 65.000 consultations Internet par mois, y compris les accès des visiteurs qui peuvent aussi entrer en session à l'aide de tickets, même s'ils ne sont pas clients Telenet », poursuit Peter De Bruyne. « Bien entendu, nos collaborateurs peuvent aussi appeler leur propre bureau ING virtuel via tous les autres hotspots Telenet publics ou avoir accès à leur messagerie, à leur agenda ou à d'autres applications. »

### Formation aux opérations bancaires mobiles

« Grâce au support hotspot de Telenet, nous faisons figure de pionniers en matière d'opérations bancaires mobiles », affirme Els Van den Bossche. Cette stratégie porte aussi sur l'accès Internet sans fil du personnel ING même, via les hotspots intégrés, principalement : « Nous voulons joindre le geste à la parole, de manière que nos collaborateurs dans les agences puissent aussi s'appuyer sur leur propre expérience pour assister au besoin leurs clients. En outre, nous avons démarré un programme de formation interne spécifique pour tous nos collaborateurs. »



Telenet for Business

Surfez sur [www.telenet.be/business](http://www.telenet.be/business) ou téléphonez au numéro 0800 66 066.