

■ UN SAV NOUVELLE GÉNÉRATION

Accompagner ses clients pour qu'ils réalisent leurs projets et soient satisfaits tout au long de leur expérience du crédit est le fondement de la stratégie de Wafasalaf. **L'entreprise fait de la centricité client le moteur essentiel de sa transformation digitale.**

Ainsi, une refonte et un allègement des procédures de traitement des services après-vente a été effectuée afin d'assurer un service client qui prône **l'immédiateté, la transparence et l'omnicanalité.**

Le déploiement du SAV 3.0 a permis de **diminuer les déplacements voir de les supprimer pour certaines opérations.** Aujourd'hui, il est en effet possible de récupérer des documents instantanément via le Web (Tableau d'amortissement, attestation de fin de crédit, attestation de situation de crédit...) ou de réduire le processus à 1 déplacement en agence (versus 2 à 3 dans le circuit traditionnel) pour d'autres catégories de demandes. La solution offre également la possibilité de régler ses impayés à distance, en sécurité et sans aucun déplacement.

■ L'INNOVATION POUR FAIRE AUTREMENT

Plus que des produits, **Wafasalaf propose une offre de services à ses clients.** L'évolution des habitudes de consommation et la digitalisation des parcours d'achat ont poussé l'entreprise à faire évoluer sa façon de faire son métier. **Les clients attendent du leader du secteur des solutions technologiques nouvelles et des services innovants.**



Le lancement du « SALAF CLICK » est une étape importante dans le chantier de digitalisation engagé. Il s'agit de la **première solution, sur le marché du crédit à la consommation, à être 100% en ligne.** En s'appuyant sur le procédé de la signature électronique, le client connu peut désormais effectuer sa demande de prêt, joindre ses pièces justificatives, obtenir l'accord sur sa demande, signer son contrat de prêt et recevoir son argent **sans aucune contrainte de déplacement en agence.**

Cette solution a été rendue possible grâce à la **forte mobilisation des équipes Wafasalaf pour proposer une souscription de crédit entièrement dématérialisée.** Elle a été rendue possible également à la faveur de procédés technologiques et moyens humains et organisationnels que Wafasalaf a développés dans le cadre de son Plan à Moyen Terme.



+35%

EVOLUTION DE LA PRODUCTION
DIGITALE



10 Minutes

TEMPS DE TRAITEMENT SAV



1/3 Client

FINANCÉ VIA LES CANAUX DIGITAUX
A HORIZON 2022



FRANÇOIS DEVORET
Président de Lex Persona

Dès les débuts de notre collaboration avec Wafasalaf, il nous est apparu clairement que les enjeux de l'entreprise dépassaient largement ceux de la dématérialisation dans son sens pratique (à savoir l'efficacité de la contractualisation par Internet), et économique (à savoir l'optimisation des processus métiers et les économies sur les coûts papier), et touchaient davantage ceux de l'engagement envers ses clients, du respect de la réglementation et du droit, et aussi ceux de la sécurité et des risques informatiques.

Il était important pour nous d'assurer à Wafasalaf le meilleur niveau de sécurité possible pour la gestion des données personnelles, en adoptant une plateforme certifiée ISO 27001 qui fait référence en matière de gestion de la sécurité des systèmes d'information. Wafasalaf a été en effet, intransigeante en ce qui concerne la sécurité afin de garantir la souveraineté de ses données et celles de ses clients ; En particulier dans l'époque que nous traversons, qui voit une dépendance accrue vis-à-vis des réseaux et une menace en termes de cybersécurité en nette croissance. Des enjeux sur lesquels nous sommes parfaitement alignés »

DE LA SATISFACTION À LA RECOMMANDABILITÉ

Dans un environnement impacté par l'arrivée du numérique, le client est l'objet de toutes les sollicitations. Plus que jamais, l'axe différenciateur est et sera la satisfaction client.

A la lumière des avancées technologiques réalisées, des changements interviennent sur l'ensemble du parcours client : **personnalisation, accompagnement et confiance sont les nouveaux mots d'ordre**. Wafasalaf tend à poursuivre, les travaux d'optimisation des parcours et expériences clients en parallèle avec **le développement d'une approche relationnelle basée sur l'amélioration de la connaissance client**.

En parallèle, Wafasalaf maintient le **suivi rigoureux de la voix du client** à travers plusieurs KPI's que ce soit sur les canaux digitaux ou physiques. En effet, Wafasalaf a mis en place depuis 2015, une mesure de sa performance (Indice de Recommandation Client -IRC- et Satisfaction) et maintient le cap avec une **évolution de +20 en 2017 et +16 en 2019**.

Parmi les atouts mis en exergue par les clients : la **fiabilité de Wafasalaf et sa proximité** à travers l'écoute et la prise en compte des situations personnelles.