

# First National Bank of Omaha

Decibel permet le lancement de la première plateforme d'auto-intégration client

**Objectif** FNBO souhaitait lancer sa première plateforme d'intégration orientée client grâce à laquelle les visiteurs du site pourraient ouvrir instantanément des comptes courants et d'épargne. À court terme, FNBO avait 3 objectifs :

1. Mettre sur le marché un produit sans bugs
2. Après le lancement, identifier les sections portant à confusion afin d'optimiser l'expérience client
3. Offrir un service client exceptionnel pour le produit

**Méthode** FNBO a utilisé Decibel de différentes manières lors du lancement sur le marché, de la maintenance et du développement futur de ce produit.

## AVANT LE LANCEMENT

### 1. Faciliter les tests d'assurance qualité pour garantir un produit performant

Lorsque FNBO a déployé pour la première fois son nouveau produit d'intégration orienté client, un groupe de testeurs a travaillé dans un environnement de test « bac à sable » pour identifier tout bug ou problème d'utilisation.

Lorsqu'ils sont passés à un environnement de production, ces testeurs ont eu accès à Decibel. Ils ont passé plusieurs semaines à visualiser chaque session issue de la plateforme.

L'équipe de testeurs a pu identifier plus d'une douzaine de bugs ou de problèmes d'expérience majeurs qu'ils n'auraient pas pu identifier autrement, et les a rapidement corrigés avant de le lancement sur le marché.



**First National Bank of Omaha (FNBO) est la plus grande banque privée des États-Unis, offrant des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, en ligne et dans des succursales physiques dans 7 États.**

Grâce à Decibel, FNBO a lancé un nouveau produit en ligne qui a



**3000 nouveaux comptes clients ouverts**



**75 % étant de nouveaux clients nets**



**APRÈS LE LANCEMENT**
**2. Identifier les sections à améliorer**

pour l'interface utilisateur / l'expérience utilisateur au sein du produit

FNBO utilise Decibel pour suivre régulièrement comment les utilisateurs interagissent avec cette nouvelle plateforme afin de découvrir les sections à améliorer. Tyler Cooper, responsable de produit Enterprise Digital Solutions pour FNBO, donne un exemple : « nous avons vu un client cliquer sur une image qui ressemblait à un bouton 15 à 18 fois en supposant qu'il s'agissait d'un hyperlien avant d'abandonner et de quitter le site. Nous avons pris ces informations et mis à jour l'image sous forme de lien hypertexte. Concernant ce problème, nous n'avons jamais reçu d'appel à ce sujet ni ne l'avons entendu directement de la part de ce client ou d'autres personnes. »



**Tyler Cooper,**  
 responsable de produit  
 Enterprise Digital  
 Solutions, FNBO.

**« L'utilisation de Decibel nous a permis d'apprendre un certain nombre de choses sur les comportements et les expériences de nos clients, que nous n'aurions pas pu découvrir autrement. »**

L'équipe a également constaté que les clients rencontraient des bugs et des erreurs provoqués par des intégrations tierces défectueuses. Dans ces cas, les fournisseurs ne pouvaient pas isoler eux-mêmes les problèmes, car ils ne se produisaient que pour environ 2 % des utilisateurs. Grâce aux relectures de session, FNBO a aidé plusieurs fournisseurs tiers à isoler les intégrations aléatoires défectueuses.

**3. Permettre de meilleures expériences de service client**

FNBO estime que le service client est un élément essentiel de l'expérience client globale. En effet, FNBO s'appuie désormais sur Decibel pour fournir un service client exceptionnel pour son produit en ligne. Lorsque les clients appellent la ligne du service client pour obtenir de l'aide, l'équipe du service client est maintenant en mesure de saisir l'adresse IP du client, de la faire correspondre avec Decibel, puis de visualiser une relecture de l'expérience client exacte.

« Aujourd'hui, Decibel nous assiste sur environ 10 % de tous les appels au service client. Avec cet outil, l'équipe peut réellement observer les actions que les clients ont effectuées, plutôt que d'essayer de les comprendre par ce qu'ils nous disent », explique Tyler. Cette fonctionnalité permet à l'équipe du service client d'éliminer les conjectures du dépannage en ligne et entraîne des expériences de service client plus rapides et plus précises.

De plus, l'équipe du service client a également une boucle de rétroaction avec l'équipe de développement. Avec Decibel, ces commentaires peuvent être affichés, plutôt que simplement racontés, grâce à des relectures de session identifiées lors de l'appel. Les équipes chargées de l'interface utilisateur / l'expérience utilisateur peuvent accéder directement à la source, observer le client suivre le processus, puis résoudre le problème de la manière qui correspond le mieux à ses besoins.



**« Aujourd'hui, Decibel nous assiste sur environ 10 % de tous les appels au service client. Avec cet outil, l'équipe peut réellement observer les actions que les clients ont effectuées, plutôt que d'essayer de les comprendre par ce qu'ils nous disent »**



**Tyler Cooper,**  
 responsable de produit  
 Enterprise Digital  
 Solutions, FNBO.

Le nouveau système d'intégration en ligne de la FNBO pour les chèques et les comptes bancaires s'est avéré être une grande réussite. Depuis son lancement il y a 8 mois, environ 3000 nouveaux comptes ont été créés, dont près de 75 % sont des nouveaux clients.



Tyler Cooper,  
responsable de produit  
Enterprise Digital  
Solutions, FNBO.

« **Decibel a joué un rôle essentiel pour**

**le développement, le lancement et la maintenance de notre produit en ligne.** Nous avons

pu utiliser Decibel pour s'assurer qu'il soit mis sur le marché sans bugs

et comme prévu, pour continuer à développer un backlog d'améliorations de l'expérience utilisateur et pour mieux satisfaire nos clients au sein de notre centre d'appels. »



**3000**

**nouveaux comptes  
créés depuis le  
lancement**



**75 %**

**des comptes sont de  
nouveaux clients nets**

Decibel fournit des renseignements en temps réel qui permettent aux sociétés d'évaluer et d'améliorer l'expérience client en ligne, à grande échelle.

A l'origine de la première technologie au monde conçue spécifiquement pour quantifier les expériences, la plateforme Digital Experience Intelligence de Decibel capture des données d'expérience uniques, enrichies par l'apprentissage automatique, pour révéler le langage corporel lié au numérique, comprendre l'état d'esprit de l'utilisateur et identifier les problèmes sur votre site, vos applications Web et vos applications natives. Notre indicateur universel incontournable pour évaluer les expériences en ligne, le score d'expérience numérique (Digital Experience Score ou DXS®), attribue automatiquement une note à la qualité des expériences et peut être segmenté sur l'ensemble de votre offre numérique et en fonction de votre public, pour un aperçu immédiat des avantages les plus importants.

Ces renseignements alimentent les meilleurs outils d'analyse qui permettent aux équipes spécialistes du numérique d'étudier exactement comment et où optimiser pour une meilleure expérience. S'appuyant sur une API publique, flexible et rapide, Decibel facilite l'intégration et l'exportation des données d'expérience intelligentes pour enrichir l'ensemble de votre pile ou modèle en interne. Les plus grandes sociétés au monde, notamment LEGO, British Airways et AllState Insurance, utilisent Decibel pour découvrir de nouvelles opportunités de transformer l'expérience numérique, de fidéliser leur clientèle et de développer leurs activités.