

Catherine et Hervé nous présentent la nouvelle Marketplace « Le Kiosque à Services » dédiée aux clients sociétaires du Crédit Mutuel et du CIC, réalisée avec Origami.

Depuis fin 2021, le Kiosque à Services propose à ses 13 millions de clients un accompagnement jusqu'au bout de leurs projets. Ces derniers ont désormais la possibilité d'être mis en relation avec des partenaires soigneusement sélectionnés pour satisfaire au mieux leurs besoins (travaux, déménagement, conseils...) tout en bénéficiant de nombreux avantages.

- **Bonjour Catherine et Hervé, pouvez-vous nous présenter le projet du Kiosque à Services ?**

Bonjour ! Le Kiosque à Services est une Place de Marché qui propose un **ensemble de prestations de services** négociées avec des Partenaires reconnus sur leur marché, dont les valeurs sont semblables aux nôtres, afin de **satisfaire au mieux les besoins de nos clients et sociétaires**.

En effet, notre marketplace vient s'inscrire dans une **stratégie multi-services qualitative et unique** en complément des services bancaires traditionnels. Elus à nouveau "Banque préférée des Français", nous souhaitons offrir à nos clients un **prolongement de l'accompagnement bancaire** en facilitant leur quotidien. C'est une des raisons qui a motivé la mise en œuvre de ce projet digital.

Si, dans les années 2000, le web n'était qu'un canal de vente supplémentaire, il est désormais devenu un véritable axe stratégique de développement. Sur le Kiosque à Services, nos clients vont retrouver différents Univers de Services :

- Pour les **particuliers** : le logement, la mobilité, la vie courante, entreprendre
- Pour les **professionnels et les entreprises** : la gestion quotidienne de leur activité, la stratégie de développement et les Ressources Humaines

Les services ont été légitimés lors d'ateliers conduits avec des clients et des non clients. Le client accède directement aux partenaires du Kiosque à Services via smartphone ou ordinateur. Les services du Kiosque peuvent également être proposés par les conseillers lorsqu'ils détectent un besoin client ce qui permet un meilleur taux de transformation.

Par exemple lors de la finalisation d'un prêt bancaire immobilier, le client parle de son déménagement, le conseiller va être légitime pour répondre à ce nouveau besoin à l'orienter vers [le Kiosque à Services](#).

- **Le projet était-il complexe et pourquoi avoir choisi de vous appuyer sur la technologie Origami Marketplace ?**

Le projet était complexe sur de nombreux points pour lesquels il s'agissait de « première fois » : l'intégration d'un logiciel externe dans notre cloud privatif par exemple, ou encore des parcours clients intégrant de l'omnicanal e-commerce (physique et virtuel), etc...

Tout d'abord, nous avons choisi Origami car peu d'éditeurs sont capable de proposer des modèles **sur la partie services**. De plus, Origami permet d'offrir un **parcours client innovant** mais également **multi-front** avec **un seul back-office qui pilote 4 front-office** (deux typologies de clients sur deux réseaux), tout en restant à l'écoute de nos différents besoins et spécificités techniques.

—

"La plateforme Origami Marketplace s'adapte effectivement aux besoins, aux cas d'utilisations et aux environnements techniques (SI) des clients professionnels pour leur proposer un outil scalable et modulable."

- **Quels apports/accompagnement vous ont fourni les équipes d'Origami Marketplace ? Qu'en avez vous pensé ?**

Origami Marketplace nous a apporté un **accompagnement** notamment sur :

- la partie back-office opérateur de Place de Marché
- l'architecture du catalogue de services
- la partie multi boutique

Nous continuons de progresser ensemble sur un certain nombre de sujets, en 2022 nous travaillons sur :

- la **messagerie tripartite du service client**
- l'amélioration de la **gestion des gros volumes**
- la **gestion des avis**
- et bien d'autres sujets

Nous trouvons qu'un des points forts d'Origami Marketplace a été de proposer un **accès direct aux bons interlocuteurs** lors du démarrage du projet. Nous souhaitons **poursuivre ces échanges autour des évolutions fonctionnelles et techniques** avec vos équipes plus régulièrement, pour que nous puissions bénéficier des cas d'usage des autres clients et leur faire profiter en retour de nos demandes.

—

"Spécialistes de la place de marché depuis 2012, notre équipe propose un accompagnement dédié et personnalisé avant, pendant et après la conception d'un projet marketplace."

- **Comment envisagez-vous la marketplace « Le Kiosque à Services dans un an ?**

Nous souhaitons élargir l'offre de Services en intégrant à notre site de nouveaux **partenaires sur de nouvelles thématiques.**

L'ambition du [Crédit Mutuel](#) Alliance Fédérale est d'illustrer par ce projet la mission qu'elle s'est donnée : « ensemble, écouter et agir ». Proposer à tous une plateforme performante dont les offres évoluent et améliorent l'expérience client.

« Parce que les projets de nos clients comptent, réalisons les ensemble » !

Le mot de l'équipe Origami :

Le projet de conseiller et accompagner toujours au mieux leurs clients dans la réalisation de leurs projets est un challenge audacieux qui a impliqué toute l'équipe Origami Marketplace. Responsable et engagé, le kiosque à services offre de nouvelles possibilités qui accélèrent le quotidien. C'est parce que chaque projet compte qu'il est important de les réaliser ensemble.

#créer marketplace #éditeurmarketplace