La CEPAL au cœur de ses territoires

2 territoires

8 départements dont **1 digital**

174 agences

1 agence 100% en ligne

2 sites administratifs

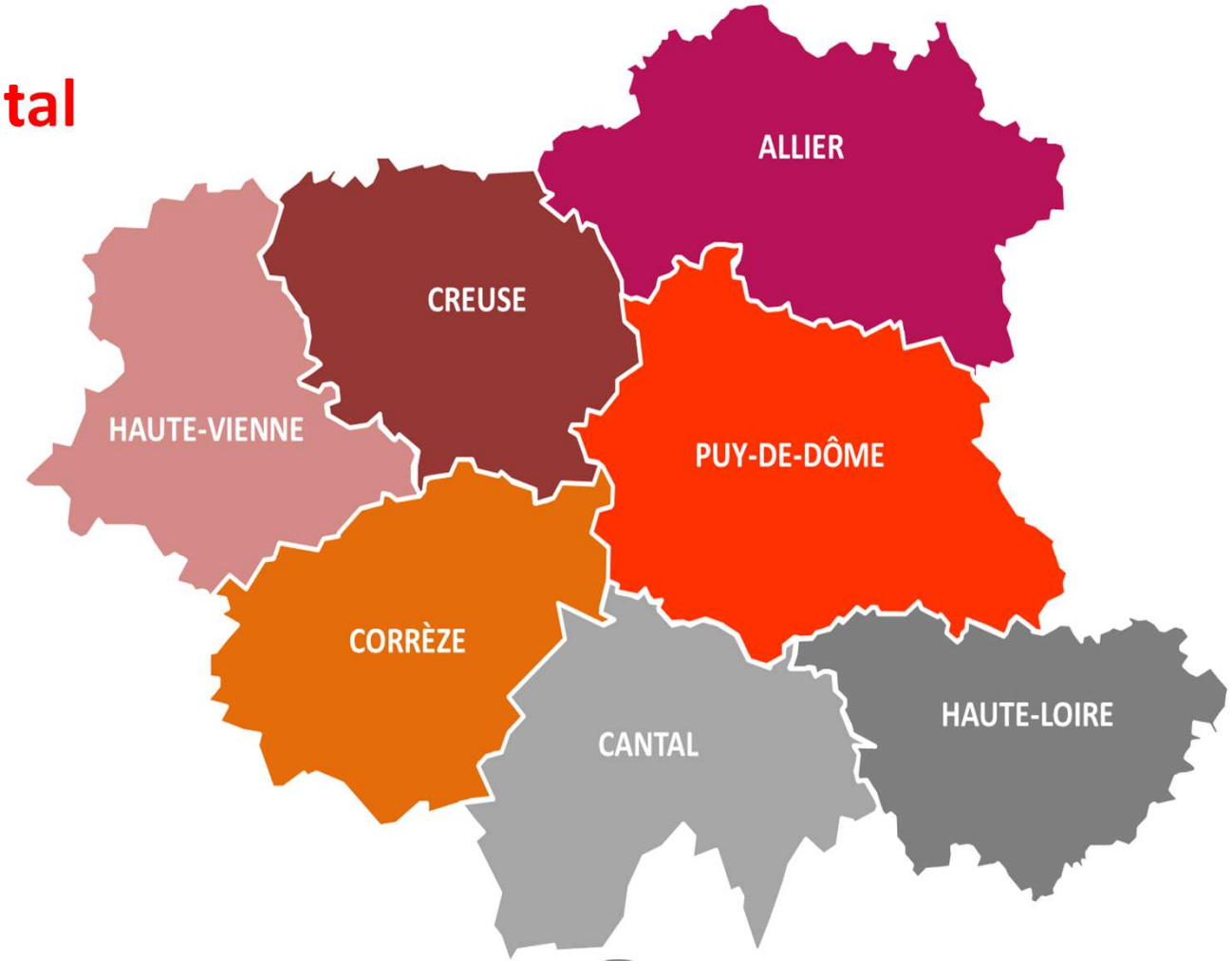
1 502 collaborateurs

840 000 clients

192 500 sociétaires

288 administrateurs

16 Sociétés Locales d'Epargne



Ma BANQUE
RÉGIONALE & CONNECTÉE

Les contacts demain :
une évolution significative de leur volumétrie et de leur nature

Agence

- / 2 — Face à Face Conseiller
- / 5 — Guichet agence

~ 100 M de contacts via un humain

Conseiller à distance

- Téléphone Conseiller - entrant -
- ~ — Téléphone Conseiller - sortant -
- x 3 — Mail du Client au Conseiller
- Autres

Centre Relation Clientèle

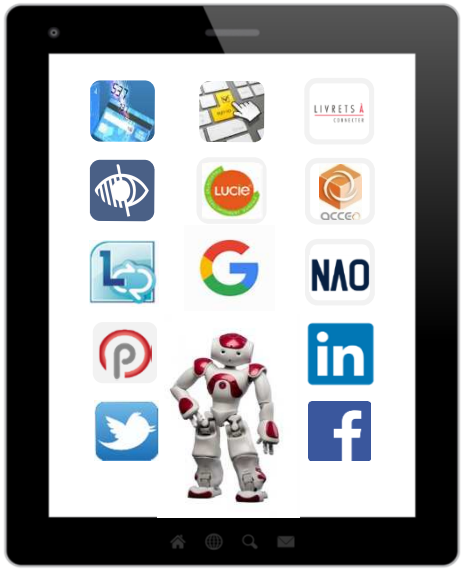
- Téléphone CRC - entrant -
- x1,5 — Téléphone CRC - sortant -
- Mail
- Chat / WebCallBack

Digital

- -30% — Internet fixe
- x 3 — Internet Mobile

~ 1.600 M de contacts « non humains »

Le programme Tous digital



REPÈRES MÉTIERS

INTERNET FACE À FACE MAIL VISIO MOBILE TCHAT

TOUS digital

CES 2015 cepal electronics show

TOUS École CEPAL

digit'All TEAM

GCDP

Espace Collaboratif

lab' label3.0

eMedi@ ECOLE DU DIGITAL