



# Visible Banking

Championing Social Media in Financial Services Since 2007

## VISIBLE BANKING WORKSHOP SERIES

**Social Media dans la Banque, la Finance et l'Assurance**

**04 avril 2012, Paris**

**Focus sur la Gestion de la Relation Client 2.0 et les APIs Bancaires**

En seulement un jour comprenez comment l'industrie financière utilise les média sociaux

### UN EVENEMENT INNOVANT

Au cours des dernières années, le nombre d'événement sur le thème des medias sociaux et de l'innovation n'a cessé d'augmenter, et vous pouvez désormais participer chaque semaine à une conférence sans rien apprendre de nouveau. Depuis notre 1er événement en novembre 2009 à Londres, nous n'avons cessé d'améliorer le format et le contenu de nos ateliers reposant sur l'interactivité entre participants et intervenants et la pertinence des informations et des conversations. Christophe Langlois, Founder & Advisor at Visible Banking

### UN FORMAT INTERACTIF

#### L'Audience

\* Groupe limite de participants français du monde de la banque et de l'assurance exclusivement.

\*Excellent networking entre pairs.

#### Les Intervenants

\* Les intervenants des institutions financières les plus actives sur les medias sociaux parleront de leurs actions et partageront leurs expériences sans langue de bois.

#### Le Format et la Participation

\* Le focus est porte sur les discussions, donc ne vous attendez pas à de longues présentations et des dizaines de slides par intervenants.

\* Nous débiterons, et conclurons, la journée avec des post-its afin de couvrir les sujets qui vous importent.

### UN CONTENU UNIQUE

#### Des Sujets d'Actualité

\* Nous aborderons les applications les plus importantes, et bien au delà de Facebook et Twitter, tels le support client, l'ouverture bancaire (APIs et 'app store') ou le crowdsourcing.

#### Des Etudes de Cas du Monde Entier

\* Depuis février 2007, nous identifions les initiatives digitales innovantes dans l'industrie des services financiers au sens large, à travers le monde.

#### Des Infos et Statistiques Uniques

\* Nous fournissons un niveau de benchmark inégal dans l'industrie. Depuis mars 2009, l'équipe Visible Banking suit les initiatives innovantes sur des services tels Facebook, Twitter ou LinkedIn. Depuis le 1er février 2012, Visible Banking suit plus de 3,000 initiatives et présence dans 77 pays.



LONDRES (2009)



SINGAPORE (2010)



MADRID (2010)



KUALA LUMPUR (2011)

EN SAVOIR PLUS

<http://bit.ly/Banque20>

Egalement sur



Hashtag #VBbanque20



Events



Events

Ces dernières années ont marqué un tournant dans l'industrie bancaire, les services financiers, et le monde de l'assurance. La crise financière mondiale a impacté les institutions financières en interne et leur réputation. La confiance client est à rebâtir, et leurs clients -dont le pouvoir d'achat a souffert- ont des attentes revues à la hausse et un niveau d'influence potentiellement très élevé. En effet, le phénomène des médias sociaux permet désormais à un client, même isolé, d'impacter positivement ou de nuire à l'image de marque et à la réputation des plus grands comptes. Les clients exigent un excellent niveau de support de satisfaction et de disponibilité, toutes industries confondues, ainsi qu'une expérience intuitive et personnalisée. Peu de personnes font confiance aux messages publicitaires, et une grande majorité d'entre eux recherche des recommandations et des avis clients avant d'acheter un produit ou de souscrire à un service. Et si vous rajoutez l'engouement pour les smartphones, les tablettes,

# VISIBLE BANKING WORKSHOP SERIES

## Social Media dans la Banque, la Finance et l'Assurance

04 avril 2012, Paris

et le désir de contrôle et de transparence, notamment sur les problématiques d'investissement éthique et solidaire, 2012 représente une année charnière, une année qui augure de profondes transformations dans l'industrie bancaire. En 2012, Facebook, valorisé à hauteur de 100 milliards, compte s'introduire en bourse et prévoit d'atteindre un milliard d'utilisateurs 'actifs' au cours du mois d'août. Par ailleurs, l'utilisation de Twitter n'a jamais été si soutenue avec plus de 200 millions de comptes et des pointes d'activité à plus de 20 000 Tweets par seconde. Si des marques telles que Dell, Starbucks ou Ford prouvent au quotidien la valeur des médias sociaux et l'impact positif et direct sur leur business, quelle est l'opportunité dans une industrie financière extrêmement réglementée, fournissant des produits intangibles dont personne ne veut mais dont tout le monde a besoin, et cela dans tous les types d'activités et segments de marché ? Toutefois, les institutions financières sont mal accompagnées et leurs indicateurs et autres KPIs sont souvent faux. Il est désormais rare qu'une banque ou une société d'assurance n'ait pas au moins une page Facebook ou un compte Twitter. Cependant, il est encore

### 8h Accueil

### 9h Session 'à la BarCampBank'

Nous commencerons la journée de manière interactive et collaborative, en se présentant et en identifiant collectivement les sujets les plus importants à couvrir en priorité durant l'atelier.

### 9h30 Les Médias Sociaux dans les Services Financiers

Christophe Langlois partagera son expérience et sa vision des médias sociaux dans les services financiers au niveau mondial, et présentera des statistiques du 'Visible Banking Social Media Watch series (benchmark de plus de 3,000 initiatives dans 77 pays).

### 10h20 PAUSE

La journée est placée sous le signe de la collaboration, de l'ouverture et du réseautage. Profitez de cette pause pour approcher vos pairs.

### 10h40 PFM & APIs Bancaires

Au cours de cette session, le Crédit Agricole et Fortuneo présenteront deux innovations, lancées en 2012, sur les thèmes de l'ouverture bancaire : Fortuneo et son partenariat avec 'Linxo' le fournisseur d'outils de budget en ligne en marque blanche, et le Crédit Agricole avec son initiative révolutionnaire, leur SDK, API bancaire et leur coopérative digitale de fournisseurs d'applications tiers.

Ils auront chacun 20 minutes pour présenter brièvement leurs initiatives. Ces présentations seront suivies d'un débat interactif.

- Fédération Nationale du Crédit Agricole - Michel Goutorbe, DGA
- Fortuneo - à confirmer
- Linxo - Bruno Van Haetsdaele, Co-Fondateur et DG

### 12h Les banques et le Digital en France

Noël Cambessedes, DG des Comptoirs du Multimedia, nous présentera les résultats d'un benchmark digital sur l'industrie bancaire française. Il identifiera les banques les plus actives et efficaces en ligne.

# VISIBLE BANKING WORKSHOP SERIES

## Social Media dans la Banque, la Finance et l'Assurance

04 avril 2012, Paris

plus rare de trouver une institution financière qui sache se servir de ces canaux et réussisse à exploiter leurs spécificités et avantages. Dans le cadre de nos 'Visible Banking Social Media Watch series', nous identifions les best practices à travers le monde et nous benchmarkons notamment plus de 1 680 comptes Twitter et plus de 1 350 pages et apps sur Facebook dans 75 pays. Au cours des derniers mois, nous avons annoncé que 90% de ces comptes Twitter ne sont pas actifs, et 67% de ces pages Facebook sont à risque... Ces deux canaux sont très importants, mais ne sont que deux éléments d'un programme médias sociaux : les initiatives liées à la capture et à l'exploitation de la 'Voix du Client', le 'crowdsourcing' et la co-crédation de produits et services, le mobile, les outils de gestion de budget communautaires (PFM), la collaboration en interne... L'une des applications qui s'est le plus affirmée au cours des derniers 18 mois est le support client sur Twitter et Facebook et enfin, le contact proactif suite au déploiement d'un dispositif d'écoute sur les médias sociaux.

### 12h30 DEJEUNER

La journée est placée sous le signe de la collaboration, de l'ouverture et du réseautage. Profitez de cette pause pour approcher vos pairs.

### 13h30 10 BEST PRACTICES

Christophe présentera une sélection de 10 initiatives qui ont connu un vif succès dans diverses régions du monde.

### 14h00 Session interactive de Questions/Réponses

Christophe va faciliter une session de questions et réponses basées sur les thèmes identifiés en début de journée. Nous prévoyons d'avoir un autre invité pour nous présenter leur stratégie Social Media.

### 14h30 Support Client sur Twitter

Christophe présentera en exclusivité quelques statistiques et remarques émanant de l'étude Twitter dédiée au support client, réalisée par l'équipe Visible Banking qui benchmark plus de 200 comptes Twitter dédiés – toutes industries confondus – dans 14 pays depuis octobre 2011.

### 15h PAUSE

La journée est placée sous le signe de la collaboration, de l'ouverture et du réseautage. Profitez de cette pause pour approcher vos pairs.

### 15h20 Les Médias Sociaux pour la GRC

Au cours de cette session, trois des principales banques françaises investissant le plus sur les médias sociaux comme outil de GRC et de satisfaction client, auront chacune 10 minutes pour présenter brièvement leurs initiatives. Ces présentations seront suivies d'un débat interactif.

- Société Générale - Jean-Marc Ouvré, Community Manager
- BNP Paribas - Julie London, Responsable Marketing 2.0
- Crédit Agricole Pyrénées Gascogne - Jean Philippe, DG

### 17h Conclusion



# Oui, je souhaite participer au Workshop Visible Banking: Social Media dans la Banque, la Finance et l'Assurance à Paris le 04 Avril

	Early Bird (jusqu'au 16/03)	Prix Standard (après le 16/03)
Prix Standard 1– 2 participants	€ 556	€ 695
Prix Standard 3+ participants	€ 445	€ 556

Un nombre limité de places sont réservé aux journalistes spécialisés.  
Contactez nous dès que possible si vous êtes intéressé.

M.  Mme  Melle

Prénom

Nom de Famille

Fonction

Département

Société

Adresse ligne 1

Adresse ligne 2

Pays

Code Postal

Email

Téléphone

Thèmes et sujets les plus importants pour vous

Préférences alimentaires ou allergies

Signature

Combien de participants additionnels:

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

Veuillez nous fournir les coordonnées de tous les participants.

## Payment Details

Facture  Paypal

Où envoyer la facture / la confirmation de paiement (si différent de l'adresse des participants)

Adresse

Ville

Code postal

Pays

PO Number

## TERMS & CONDITIONS

Cancellations in writing 14 days before the event will be refunded, less an administrative charge of €50.00. We regret that cancellations after this date cannot be refunded. Delegates may be substituted at any time. All fees are payable in advance of the conference. Delegates who have not paid prior to the conference date will be required to provide credit card details or supply a company cheque at registration on the morning of the conference, or they may be refused admission. Delegates unable to attend will receive a copy of the conference Documentation upon request. Visible Media reserves the right to alter the programme.

## SPONSORING

Si vous souhaitez sponsoriser ou co-organiser nos événements, contactez-nous au +44(0)7736 446 357.

## DATA PROTECTION

The data you provide will be safeguarded by Visible Media, who may use it to keep you informed of relevant products and services. If you prefer not to receive these messages, please tick the box:



Visible Media Ltd  
7 Elm Court  
Admiral Walk, Carlton Gate  
London  
W9 3TZ  
UK