

Intégration pour l'innovation

Victor Dodig

Président et chef de la direction, Banque CIBC :

« Chez CIBC, nous créons une banque solide, innovante et axée sur les relations. J'en parle souvent parce que c'est très, très important. Tous les jours, nous progressons dans la solidité, l'innovation et l'orientation client.

Le mois de juin est important parce que c'est le mois de la diversité et de l'intégration. L'intégration est propice à l'innovation. Elle nous aide à renforcer la banque. Quand on parle d'innovation, on pense souvent à la technologie, les virements mondiaux, à l'Apple Pay. Mais l'innovation au fond, c'est inclure les bonnes idées, pas nécessairement techniques. Des gens venus d'horizons très divers peuvent nous aider à bâtir une banque plus innovante. C'est pourquoi ce mois est très important dans notre calendrier. Nous célébrons tous ceux chez CIBC dont les antécédents divers nous aident à bâtir une banque solide, innovante et axée sur les relations. Voici un exemple de la manière dont l'intégration alimente l'innovation. À bientôt.

Intégration pour l'innovation (I 2 I)

VISA authentifiée par clavardage pour malentendants

Tanya Knights

Directrice principale, Programmes d'entreprise et excellence de la mise en œuvre, Banque CIBC :

« Il existe bien des initiatives à la Banque CIBC qui nous aident à améliorer l'expérience client et nous aident à devenir les premiers en expérience client. L'OCCE est une de ces initiatives. Il s'agit de l'Optimisation des centres de contact de l'entreprise. »

Optimisation des centres de contact de l'entreprise

Tanya :

«Ce programme innovera afin d'améliorer l'expérience client dans nos centres de contact, et ce, au sein de l'ensemble de l'organisation. Les centres de contact seront mieux à même de desservir les clients.

Katie nous est venue par l'entremise d'une occasion Faire ce qu'il faut. Ce qu'elle cherchait c'était simplement d'avoir accès aux mêmes services bancaires que les autres clients et employés, c'est-à-dire avoir accès aux services bancaires quand elle le veut, où elle le veut. »

Katie Keast

Analyste principale, Prestation de services intégrés, Banque CIBC :

« J'ai voulu faire un achat dimanche dernier. J'ai voulu payer avec ma carte de crédit VISA. Elle a été refusée. Je ne sais pas pourquoi ma VISA a été refusée. Physiquement, je me suis rendue au centre bancaire CIBC. J'ai été voir une ambassadrice à la réception et j'ai dit : « J'ai besoin que quelqu'un jette un coup d'œil à ma carte. » Je n'ai pas dû attendre bien longtemps avant qu'on ne résolve le problème mais quand même j'ai dû attendre. Et à l'arrière de la carte VISA, il y a un numéro de téléphone. On dit appeler le numéro 1 800. Une des suggestions que j'ai faites était simplement d'avoir un mot de passe envoyé par texto. La

majorité des gens d'aujourd'hui ont un téléphone cellulaire, dont les personnes malentendantes. S'ils avaient le numéro envoyé par texto, problème résolu. »

Tanya :

« Les nouveaux canaux nous permettront de communiquer par courriel, par texto, par clavardage. Toutes ces choses qui l'aideront elle et sa communauté, ainsi que d'autres à avoir accès aux services comme ils le souhaitent. Nous aurons le plaisir d'avoir Katie parmi nous lors des activités de mise à l'essai de ces initiatives. »

Katie :

« Ce sera une occasion formidable. Et je me réjouis de pouvoir faire tout ce que je peux pour les aider à offrir des services hors pair à la communauté malentendante. Mais ça ne se limite pas qu'à la communauté malentendante, c'est avantageux pour tout le monde. »

GAB et Application Paiement mobile conçus pour l'accessibilité

Nuno Carreira

Directeur en chef, expérience utilisateur, services bancaires, Initiatives stratégiques, Technologie numérique, Banque CIBC :

« On essaie toujours d'être inclusif au stade de la conception, de tenir compte de tout le monde. Quand on crée un écran de guichet automatique, le haut est réservé à l'affichage, sans élément interactif parce que l'utilisateur en fauteuil roulant ne peut pas nécessairement atteindre cette zone. La couleur des boutons doit former un contraste suffisant entre les éléments interactifs et le fond pour que le client sache exactement où il doit effleurer. »

Laboratoire sur la convivialité CIBC

Nuno :

« Il a fallu refaire notre appli de paiement mobile »

Technicienne de laboratoire :

« Pour les malentendants, nous avons la vibration. Et pour les aveugles, nous avons une tonalité pour qu'on entende quand ça commence et quand ça s'arrête. »

Nuno :

« Nous avons des collègues qui ont besoin d'accessibilité, aussi bien que des clients. Moi, je veux concevoir une appli pour tout le monde, pas pour certaines personnes seulement. »

Joignez-vous à la conversation en utilisant le mot-clic #intégrerpourinnover ou #JesuislaCIBC