

Externe

PARCOURS SOUSCRIPTION SG CONNECT



SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
CÔTE D'IVOIRE

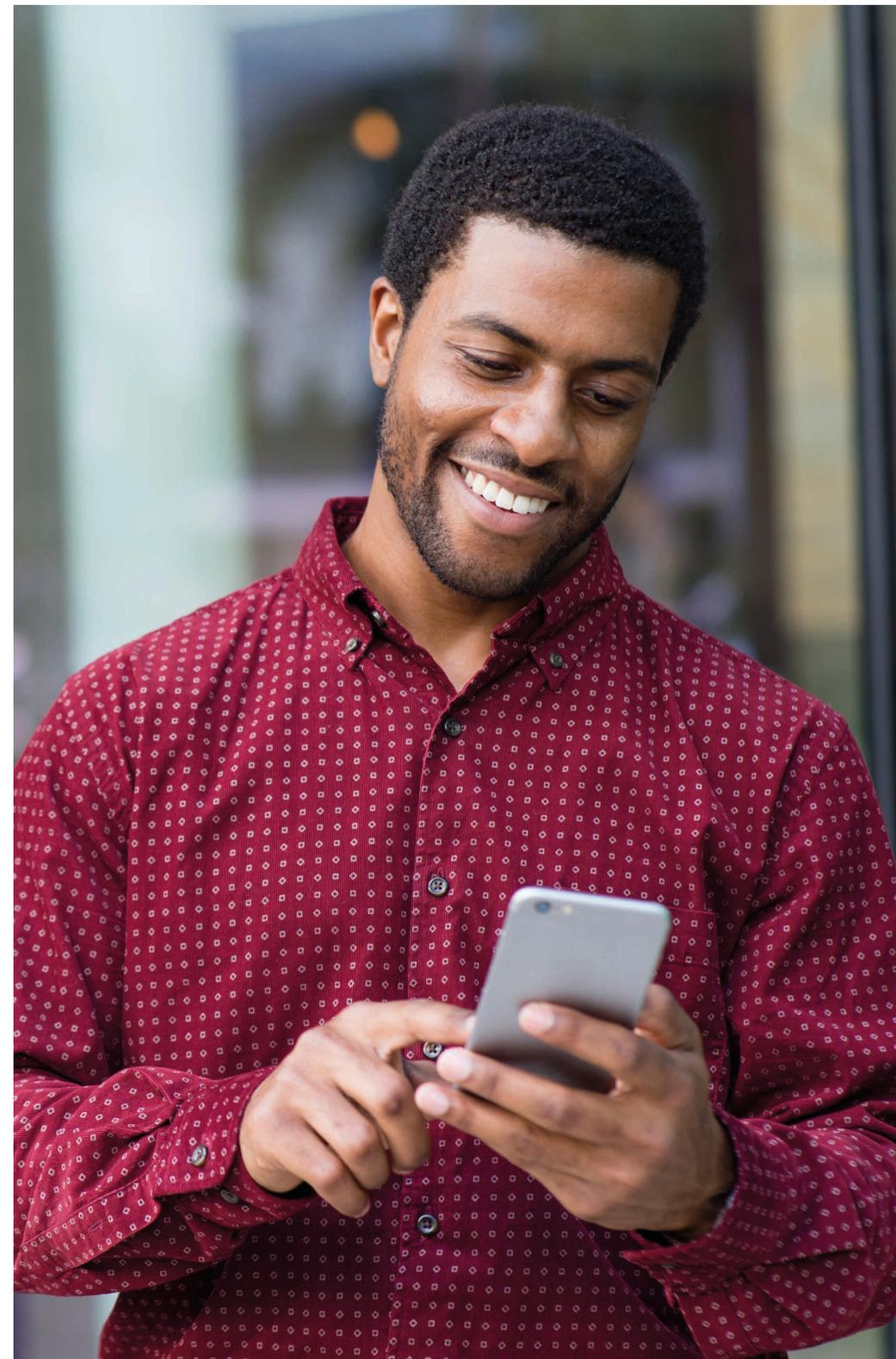


CONTEXTE

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de service Société Générale, il paraît opportun de mettre en place des parcours clés à diffuser aux clients internes et externes. Les objectifs étant :

- D'autonomiser nos clients
- De résoudre des points de douleur client

A cet effet, **le parcours souscription SG CONNECT** a été identifié: **le parcours souscription SG CONNECT** afin de permettre **aux clients externes** de connaître le processus à suivre pour effectuer une **souscription au produit**.



COMMENT SOUSCRIRE A SG CONNECT **EN AGENCE** ?

Je suis client Société Générale et je souhaite souscrire à SG CONNECT



Comment dois-je procéder?

1

- Je me rends en agence
- Je m'adresse à l'agence
- Je renseigne le formulaire de demande de souscription

2

- L'assistant client me communique mes identifiants
- Je reçois mon code d'accès par sms
- Je télécharge l'application
- Je suis les instructions pour me connecter



Information à fournir

- Le numéro de téléphone
- L'adresse mail

COMMENT SOUSCRIRE A SG CONNECT VIA LE CENTRE DE RELATION CLIENTS ?

Je suis client Société G n Commentrale et je souhaite souscrire à SG CONNECT

Comment dois-je procéder?



1

- J'appelle le centre de relation client
- Je réponds aux questions d'authentification posées par le téléconseiller
- Je fournis mon numéro de téléphone et mon adresse mail au téléconseiller qui traite ma demande de souscription

2

- Je reçois mes identifiants par mail
- Je reçois mon code d'accès par sms
- Je télécharge l'application
- Je suis les instructions pour me connecter

COMMENT SOUSCRIRE A SG CONNECT VIA L'APPLICATION ?

Je suis téléconseiller Société Générale et j'effectue une souscription SG CONNECT



Comment dois-je procéder?

1

- Je télécharge l'application SGCONNECT
- Je renseigne les informations
- Je patiente

2

- Je reçois un appel de Société Générale
- Après les vérifications , je reçois mes identifiants par mail
- Je reçois mon code d'accès par sms
- Je me connecte à l'application
- Je suis les instructions



Après avoir fourni les informations demandées un mail est généré et dirigé vers l'adresse mail de Société Générale

COMMENT SOUSCRIRE A SG CONNECT VIA LE **WEB** ?

Je suis téléconseiller Société Générale et j'effectue une souscription SG CONNECT



Comment dois-je procéder?

1

- Je me connecte sur mon ordinateur ou ma tablette
- Je lance le lien mobile.societegenerale.ci/
- Je suis les instructions
- je renseigne les informations
- Je patiente

2

- Je reçois un appel de Société Générale
- Après les vérifications, je reçois mes identifiants par mail
- Je reçois mon code d'accès par sms
- Je me connecte à l'application
- Je suis les instructions



Après avoir fourni les informations demandées un mail est généré et dirigé vers l'adresse mail de Société Générale