

# # CLUB ARCA

PROJET DE REFONTE ESPACE CLIENT [WWW.ARCA.FR](http://WWW.ARCA.FR)

## POURQUOI LE # CLUB ARCA ?

Arca Conseil accompagne depuis 28 ans les Directions Contentieux des Banques dans leurs dossiers de recouvrement en leur proposant une large gamme de prestations d'enquêtes de Solvabilité.

Nous nous inscrivons depuis plusieurs années dans une démarche d'innovation permanente et ce afin de satisfaire l'ensemble des besoins de nos clients.

Créé en début d'année 2018 à l'occasion du lancement de notre nouvelle Offre « Etats hypothécaires et Publications », le # **CLUB ARCA** a permis de réunir une cinquantaine de clients pilotes qui nous ont aidé à construire une nouvelle offre au plus proche des problématiques terrain de nos clients.

Aujourd'hui, c'est dans le cadre de notre projet de refonte de notre Espace clients **[www.arca.fr](http://www.arca.fr)** que nous souhaitons créer un groupe de réflexion.

En effet, nous sommes conscients que seule une démarche de co-création avec vous, chers clients, peut aboutir à un résultat optimal !

*VOUS AVEZ UN SENS AIGU DE LA CRITIQUE CONSTRUCTIVE ?  
ALORS BIENVENUE DANS LE # CLUB ARCA*

 Arca Conseil

## LES OBJECTIFS DU #CLUB SUR CE PROJET DE REFONTE

L'espace client **www.arca.fr** constitue aujourd'hui le principal outil de commandes pour l'ensemble de nos clients qui utilisent une seule interface pour réaliser leurs demandes d'enquêtes en France et à l'international, expertises immobilières, états hypothécaires et publications, ...

Soucieux de vous proposer un véritable tableau de bord en totale adéquation avec votre quotidien et vos éventuelles contraintes, nous nous sommes fixés les objectifs suivants sur ce projet :

Construire un nouveau parcours client simple et rapide

Faire gagner du temps à nos clients à chaque étape de leur demande et de leur suivi

Apporter davantage de visibilité sur l'avancement d'un dossier

Créer un espace moderne, ergonomique et design

Intégrer de nouvelles fonctionnalités et services en ligne

Créer un environnement évolutif pour s'adapter en permanence aux nouveaux besoins de nos clients

*ET VOUS QUELS SONT VOS OBJECTIFS SUR CE PROJET ?*

## QUELLES MISSIONS SERONT CONFIEES A NOS CLIENTS PILOTES ?

Tout au long du projet, nous allons vous solliciter sur plusieurs aspects

### 1 L'état des lieux et l'expression de vos besoins

Nous avons dressé un 1<sup>er</sup> état des lieux et recensé une 1<sup>ère</sup> liste de besoins mais vous êtes les seuls à pouvoir nous dire si nous allons dans la bonne direction

*LANGUE DE BOIS INTERDITE*

### 2 Les 1<sup>ères</sup> maquettes graphiques

Nous allons ensuite travailler sur des 1<sup>ères</sup> créations d'écrans, la charte graphique, la disposition des contenus, des boutons, l'affichage des prestations, le design des rapports, ...

*UNE BELLE OCCASION DE COMMENTER NOS CHOIX GRAPHIQUES ET ERGONOMIQUES*

### 3 Les tests en réel

Nous passerons la main ensuite à nos développeurs pour vous mettre à disposition un environnement de test que vous pourrez utiliser en avant-première pour réaliser vos commandes !

*L'ABUS DE TESTS EN RÉEL EST BON POUR LE PROJET*

# POURQUOI ÊTRE MEMBRE ?

- Partager et s'inspirer des bonnes pratiques
- Dessiner un espace client intelligent sur-mesure et en adéquation avec vos besoins
- Accéder à l'offre et aux exclusivités Arca en avant-première
- Accompagner Arca dans sa démarche d'innovation permanente

VOUS ÊTES DÉJÀ CONVAINCUS ?

## COMMENT SE DEROULE LE PARTAGE D'INFORMATIONS ENTRE MEMBRES ?

Vous travaillez tous aux 4 coins de la France alors pour faciliter les échanges entre membres du CLUB et communiquer tous ensemble, nous utiliserons plusieurs moyens :

**L'équipe commerciale :**  
le relai terrain de tout ce qui est mis en place

**L'équipe marketing** via des entretiens téléphoniques pour échanger sur des points très précis

**Des mini sondages** pour recueillir un maximum de retours sur des sujets donnés

**Le Groupe de discussion** sur LinkedIn pour confronter vos avis

**Les newsletters dédiées** aux membres du CLUB pour vous tenir informés de l'avancement du projet

D'AUTRES IDÉES POUR ÉCHANGER ?



ET NOTRE CAMPAGNE DE RECRUTEMENT DE CLIENTS PILOTES VOUS EN PENSEZ QUOI ?

# L'ANIMATION DU CLUB ET DU GROUPE DE DISCUSSION

Tout au long du projet, Céline et Léa du Service Marketing, vous tiendront informés des différentes étapes clés du projet suite à vos retours. Elles sont là pour animer et fédérer les membres du CLUB alors n'hésitez pas à les solliciter si vous avez la moindre question ou suggestion.

*VOUS ÊTES LEUR SOURCE D'INSPIRATION!*

## ET NIVEAU PLANNING ÇA DONNE QUOI ?

Voici ci-après notre planning idéal que nous allons nous efforcer de tenir !

### Juin

État des lieux et recensement de vos besoins

### Juillet / Août / Septembre

Votre avis sur les maquettes et le nouveau parcours clients

### Septembre / Octobre

Tests en réel

### Octobre

Lancement du nouvel espace client [www.arca.fr](http://www.arca.fr)

*ALORS VOUS ÊTES DÉCIDÉS À NOUS PRÊTER MAIN FORTE ?*

Contactez-nous au **01 40 26 88 31**  
ou par email : **contact@arca.fr**

 Arca Conseil

12 rue Saint Fiacre - 75002 Paris  
tél. : +33 (0)1 40 26 70 70  
[www.arca.fr](https://www.arca.fr)