



Les clients d'Orange Bank accèdent à leurs nouvelles cartes plus rapidement avec Google Pay

L'opportunité

L'approche d'Orange Bank est centrée sur l'usage du mobile, ce qui s'explique par son lien historique avec l'opérateur Orange. En tant que banque digitale, Orange Bank offre à ses utilisateurs des services numériques au sein de son application, tels que l'émission de leur carte bancaire virtuelle directement après l'ouverture de leur compte.

Le défi

Démocratiser l'utilisation du mobile pour Orange Bank. Activer les clients avant même la réception de leur carte physique pour qu'ils puissent déjà profiter pleinement de leurs services.

La solution

Google Pay propose un parcours aussi simple qu'innovant aux clients d'Orange Bank, en rendant le paiement mobile disponible instantanément et en optimisant les modalités d'obtention d'une carte bancaire digitale grâce au provisionnement push et à l'émission instantanée.



Les résultats

Avec l'émission instantanée, les clients d'Orange Bank peuvent directement ajouter leur carte digitale à Google Wallet sans avoir besoin d'attendre la carte physique. La carte s'affiche directement dans l'application grâce au bouton DDI ou à l'incitation à l'action Google Pay.

Dans l'application, le bouton Google Pay est présent dans les paramètres de sécurité et en tant que rappel. La banque souhaite démocratiser les services numériques et inciter les clients à les utiliser tout au long de leur parcours.

Grâce à ces fonctionnalités :

Acquisition

85 %

des utilisateurs d'Orange Bank ont utilisé le provisionnement push pour tokeniser leur carte dans Google Pay

Rétention

9

transactions par utilisateur actif de Google Pay (moyenne mensuelle)

"Depuis le lancement d'Orange Bank, nous n'avons eu de cesse d'innover pour demeurer des pionniers du développement des nouvelles formes de paiement. Je pense par exemple aux virements par SMS, au copier/coller des numéros de carte directement depuis l'appli pour simplifier les achats en ligne, mais aussi au paiement mobile. **C'est à cette fin que nous collaborons avec des acteurs de premier plan comme Google Pay.**"



Hervé Brucker
Directeur marketing, numérique, communication et expérience client chez Orange Bank