



Basé sur l'architecture omnicanal **WinWebServer (WWS)**, WWS Branch est le tout dernier module né dans les laboratoires Auriga pour répondre aux besoins et exigences du secteur bancaire dans la phase de transformation de leurs modèles d'agence bancaire. WWS Branch permet aux banques d'accroître la gamme d'opérations réalisables en libre-service et en libre-service assisté et fait communiquer entre eux tous les outils informatiques de l'agence afin d'offrir une expérience client cohérente et homogène.

La nécessaire transformation du canal agence

Actualité brûlante pour le secteur bancaire: la transformation digitale, l'omnicanalité, l'innovation, l'intégration entre services mobiles et automates bancaires et l'avenir des automates bancaires sont autant de challenges à relever pour les agences bancaires qui veulent rester compétitives. Les préférences et attentes des clients du monde bancaire ont en effet indiscutablement changé par l'augmentation fulgurante des canaux digitaux et le désir d'une proximité plus forte de la part des clients. On assiste en conséquence à une profonde réorganisation qui bouleverse le rôle habituel de l'agence. Il est désormais clair que l'agence bancaire traditionnelle, et ses clients qui font la queue aux guichets, est vouée à se transformer. L'agence bancaire demeurera un point de référence important pour les clients dans les

années à venir, mais elle devra s'adapter aux exigences de consommateurs autonomes et habitués à utiliser différents canaux de distribution, y compris ceux de la banque en ligne et de la banque mobile. Cette évolution passe inévitablement par une phase de transformation dictée par la nécessité d'intégrer l'agence bancaire à l'architecture plus complexe de la banque omnicanal et de garantir au client un service personnalisé, circonstancié et actualisé 24/7 en multipliant les services proposés en libre-service et les produits à valeur ajoutée sans jamais perdre de vue la réduction des coûts de gestion. Néanmoins, une simple introduction des toutes dernières technologies ou un simple réagencement des agences bancaires ne suffit pas: une intervention plus en profondeur est nécessaire pour renforcer les espaces en libre-service en y associant l'interaction humaine.

Des métiers en pleine évolution

Ces changements s'accompagnent d'une réévaluation du rôle du guichetier qui passe d'un rôle de "superviseur de transactions" à un rôle de "facilitateur d'interaction", n'étant plus préposé à la distribution des espèces ou autres transactions à faible valeur ajoutée. Il va assurer une plus grande disponibilité auprès des clients pour les interactions à forte valeur ajoutée telles que le conseil et la vente. Cherchant à renforcer la relation client, il place en effet la relation bancaire au premier plan des services recherchés en agence en mettant en avant son rôle d'accueil, d'assistance et de conseil auprès de la clientèle. Le personnel d'agence, équipé de tablettes va pouvoir exercer des fonctions centralisées à la fois de télésurveillance des dispositifs et de marketing personnalisé auprès de la clientèle. Il participe à l'accroissement de l'efficacité et du nombre d'opérations effectuées aux guichets et améliore sa productivité en proposant un service client à la pointe de la technologie et en temps réel. Il peut superviser à distance et en temps réel les opérations effectuées par le client et dialogue avec lui par le biais de l'écran du GAB, lui proposant des produits et des services adaptés à son profil.

Les principaux atouts de WWS Branch

WWS Branch permet d'élargir le champ des fonctionnalités en libre-service et d'assurer la gestion centralisée de tous les dispositifs qui contribuent à façonner le nouveau modèle

d'agence. Les nouveaux équipements, tels que les automates bancaires de retrait, de dépôt, recyclants, les kiosques équipés de scanner de documents, tablettes et automates de libre-service assisté, ou les écrans d'affichage dynamique offrent à la fois un plus grand nombre de services et une meilleure expérience client. Ils génèrent également des réductions de coûts d'exploitation substantielles en automatisant en libre-service ou en libre-service assisté les opérations de "faible valeur ajoutée".

Ainsi, les derniers automates de libre-service assisté grâce à WWS Branch permettront aux clients d'effectuer des versements de gros montants en pièces, billets et chèques et de retirer, après les avoir présélectionnés, des billets de différentes coupures et des pièces de différentes valeurs. Cette nouvelle fonctionnalité représente, par exemple au-delà de la commodité et du service rendu à la clientèle des commerçants, une réduction non négligeable pour la banque des coûts liés à la gestion des espèces.

La solution WWS Branch a déjà été adoptée par de grands groupes bancaires en Italie tels que Intesa Sanpaolo, Cariparma, Iccrea et Banca Popolare di Vicenza, et retient également l'attention d'institutions financières de taille plus modeste. Les automates de libre-service assisté ont déjà été déployés dans certaines banques, et sont en cours d'installation dans d'autres. La solution intéresse des clients à l'international, comme en Angleterre où l'une des trois plus importantes banques britanniques a fait confiance à Auriga en choisissant son logiciel de dernière génération.



18 rue Pasquier
75008 Paris - France
Tél. +33 (0)1.78.41.40.87
Fax +33 (0)1.78.41.44.40
paris@aurigaspa.com

ONECHOCOLATE

Contacts presse:
Agence onechocolate communications
Tél: 01 41 31 75 00

Xavier Delhôme
xavierd@onechocolatecomms.fr
Laure Guyon
laureg@onechocolatecomms.fr