



Basé sur l'architecture omnicanal **WinWebServer (WWS)**, extension du module WWS Branch répondant aux besoins et exigences des banques en pleine phase de transformation de leurs modèles d'agences, WWS Customer Management optimise l'expérience client en agence en améliorant l'accueil des visiteurs - clients ou prospects - tout en permettant aux conseillers bancaires de mieux gérer leur charge de travail afin que l'agence puisse renouer avec sa vocation de point de vente.

## Améliorer l'expérience client en agence

L'enjeu actuel des banques est la transformation de leurs réseaux d'agences de plus en plus désertées par les clients. Pris entre souci de rentabilité, évolution du comportement des clients et émergence d'une demande de services innovants, le programme de refonte du canal agence engagé par les banques ne saurait néanmoins se limiter au réaménagement des espaces de libre-service et d'accueil des visiteurs. Elles cherchent ainsi à réduire au maximum leurs coûts d'exploitation, tout en répondant le plus efficacement possible aux besoins de leurs clients. Le module WWS Customer Management apporte la réponse à cette problématique en leur offrant de la valeur ajoutée en rationalisant et en optimisant les services aux clients. L'objectif, à travers la gestion personnalisée de l'accueil, est de

proposer aux clients et prospects une prise en compte de leurs attentes la plus fluide et engageante possible dès leur arrivée en agence, cette dernière ne se limitant plus à un espace dédié à des activités administratives mais redevenant un lieu privilégié pour des actions commerciales ciblées et efficaces. Et cela commence par reconnaître le client dès son arrivée à l'agence.

## Rationaliser les temps d'attente et le conseil aux clients

Exploiter les données client, valoriser son interaction avec les supports du libre-service et avec le personnel : WWS Customer Management est une solution ciblant la fidélisation du client en repensant notamment l'accueil et les temps d'attente en agence. Avec des clients plus exigeants et moins loyaux envers leur banque, il

est nécessaire de renforcer sa fidélisation. Un client qui attend moins et bénéficie d'interactions ciblées est indéniablement plus satisfait et fidélisé. Ainsi WWS Customer Management propose aux clients un parcours plus fluide en les reconnaissant dès leur arrivée et en les dirigeant immédiatement vers l'automate ou le conseiller le plus indiqué pour répondre à leurs besoins. De plus, l'accès aux opérations courantes depuis la borne d'accueil est facilité avec une interface utilisateur proposée en différentes langues, qui permet de simplifier la prise de rendez-vous, de réaliser des opérations en libre-service, et de leur présenter des produits et services financiers correspondant à leurs besoins. Pour s'assurer d'éviter toute attente, le client peut également pré-réserver un automate ou un conseiller grâce à l'application mobile, qui lui apporte en temps réel toutes les informations utiles : nombre de guichets disponibles à l'agence, nombre de clients en file d'attente, temps moyen d'attente. Ainsi informé, le client peut choisir de se rendre en agence à une heure creuse ou de prendre un rendez-vous à un moment ultérieur avec son conseiller attiré ou un spécialiste.

## Optimiser la gestion du personnel en agence

Dans sa version back office, WWS Customer Management est aussi, pour le personnel d'agence, un outil de gestion en temps réel, de planification, de suivi des actions mises en oeuvre et d'aide à la décision. Le tout assorti de tableaux de bord et de graphiques. WWS Customer Management fournit ainsi aux conseillers et responsables d'agence les bons outils pour améliorer l'expérience client et la rentabilité de l'agence en maximisant le potentiel de ventes additionnelles de chaque interaction avec la clientèle et les clients potentiels. En fournissant le

progrès des différents indicateurs de performance, ce module leur permet d'optimiser leurs activités et leur charge de travail; le conseiller peut désormais suivre le flux et la file d'attente des clients et prospects, le fonctionnement et la disponibilité du libre-service, et gérer son agenda grâce aux différents tableaux de bord et graphiques qui viennent apporter des réponses immédiates. Le client ou prospect se voit rassuré d'une prise en charge immédiate dès son entrée en agence et les employés gagnent en efficacité avec plus de temps pour se consacrer à la préparation de leurs rendez-vous et saisir les opportunités de vente qui peuvent en découler.

## Les fonctionnalités de WWS Customer Management

En plus d'améliorer et de rationaliser le fonctionnement de l'agence et de son personnel, WWS Customer Management offre d'autres possibilités :

- Informer et distraire les clients qui attendent grâce à la gestion intégrée des affichages dynamiques; générer du chiffre d'affaires par la publicité et la vente de produits additionnels.
- Proposer un système de prise de rendez-vous sur tous les canaux de la banque pour optimiser l'emploi du temps des conseillers et permettre au client de pré-réserver un rendez-vous en agence.
- Offrir au client un parcours fluide et engageant, de la prise en compte de son besoin à l'orientation vers le conseiller approprié, sans oublier les messages envoyés avant et après le rendez-vous.
- Assurez un suivi efficace des actions mises en oeuvre par les conseillers et responsables d'agence.



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