

**UWS** Customer  
Management

**AURIGA**  
the banking e-volution

# WWS Customer Management

*La solution de gestion par excellence des clients en agence*



*WWS Customer Management est l'extension de la suite logicielle WWS Branch qui optimise l'expérience client en agence.*

*Elle permet aux responsables d'agence d'améliorer leur rentabilité tout en maximisant le potentiel de ventes additionnelles de chaque interaction avec la clientèle.*

## **Optimiser l'expérience client en agence?**

Les banques du monde entier transforment leur réseau d'agences pour réduire les coûts d'exploitation, répondre aux besoins des clients plus efficacement, et mieux rentabiliser les relations avec leur clientèle. L'agence conserve un rôle essentiel dans la stratégie omnicanal de la banque. Elle représente en effet le lien entre les canaux physique et numérique ; aux yeux des clients, il n'y a pas de frontière entre banque en ligne, appli mobile, GAB/DAB, libre-service assisté et conseillers : ils sont tous l'émanation de la même banque. L'automatisation de certaines opérations de routines est souvent au cœur de la stratégie de transformation des agences, afin de tirer pleinement parti des avantages des automates de libre-service assisté modernes et faire évoluer le rôle du conseiller vers des activités à plus forte valeur ajoutée en lien direct avec la clientèle (conseil et services personnalisés, vente). L'autre démarche privilégiée consiste à offrir à la clientèle une expérience homogène et fluide sur l'ensemble des canaux de distribution. Dans ce contexte, WWS Customer Management permet aux banques de rationaliser et d'optimiser les services aux clients en agence.

## **Rationaliser la file d'attente et le conseil aux clients?**

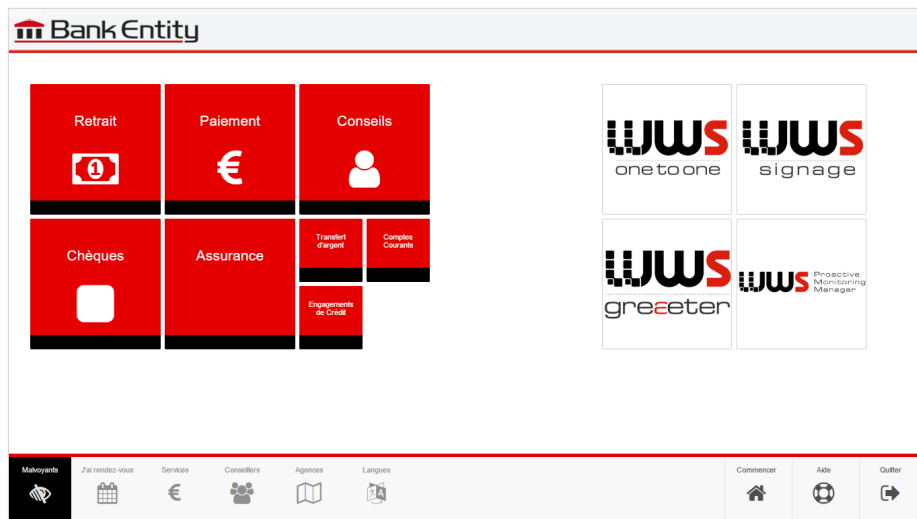
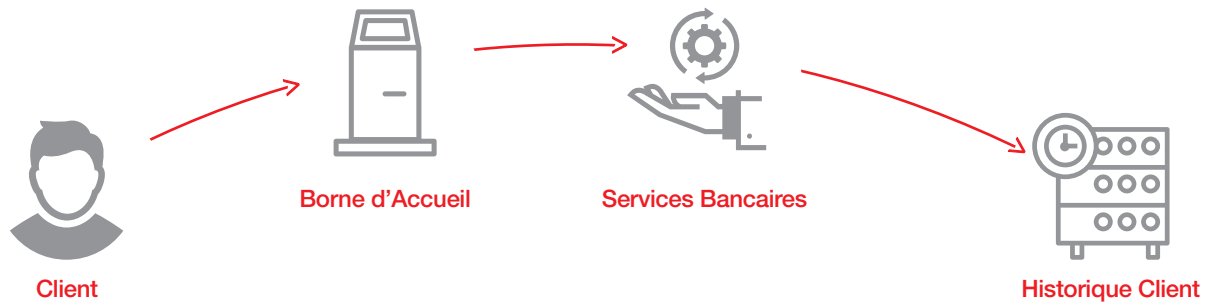
Aujourd'hui le client est de plus en plus exigeant, avisé, consommériste, et de moins en moins fidèle. Le consommateur est mieux informé que jamais et fait de plus en plus attention à la valeur des produits et services qu'on lui propose. L'investissement réalisé pour recruter de nouveaux clients peut facilement être perdu si la qualité de service est limitée ou inégale. Les banques doivent donc agir pour fidéliser les clients, notamment en repensant l'accueil et les temps d'attente en agence. Dans cette optique, une solution telle WWS Customer Management peut apporter une aide décisive, en reconnaissant le client dès son arrivée et en le dirigeant immédiatement vers l'automate ou le conseiller le plus indiqué pour répondre à ses besoins. De plus, cette solution peut améliorer les outils promotionnels et l'environnement de l'agence. Un client qui attend moins et bénéficie d'interactions ciblées est plus satisfait et fidélisé.

## **Mieux gérer le personnel de l'agence?**

WWS Customer Management apporte aux conseillers les bons outils pour gérer efficacement leurs clients, les aider à réaliser leurs opérations en libre-service, et leur présenter des produits et services financiers répondant à leurs besoins.

Les employés accueillent la solution WWS Customer Management comme un moyen d'optimiser leurs activités et leur charge de travail, ce qui améliore encore le service rendu au client. Le système leur permet de suivre le flux et la file d'attente des clients, le fonctionnement et la disponibilité du libre-service, et de gérer l'agenda des conseillers. WWS Customer Management permet de planifier et d'atteindre le niveau de service attendu. Le système propose des tableaux d'effectifs, une aide à la décision pour l'affectation du personnel, les budgets, la conception de l'agence et la planification à long terme. Le système permet aussi aux clients de prendre rendez-vous depuis leur smartphone, avec de multiples bénéfices à la clé: moins d'attente pour eux en agence, plus d'efficacité pour les employés, plus de temps pour les conseillers pour se préparer à leurs rendez-vous et saisir les opportunités de vente.

WWS Customer Management est conçu de façon ergonomique pour offrir une expérience conviviale et intuitive, même aux utilisateurs non-techniques. Aisément déployé sur les bornes à écran tactile, WWS Customer Management donne un accès facile à tous les services et conseillers de la banque.



A son arrivée à la borne d'accueil, le client s'identifie et choisit depuis le menu principal le service souhaité. Il est immédiatement orienté vers l'automate de libre-service ou le conseiller le plus adapté à sa demande. Il reçoit aussi un ticket pour fluidifier son parcours même aux heures de pointe.

Le client peut aussi éviter toute attente en pré-réservant un automate de libre-service ou un conseiller par le moyen qu'il préfère, y-compris depuis l'appli 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.

### **Avantages pour les clients**

- ✓ Prise de rendez-vous à l'avance pour éviter toute perte de temps;
- ✓ Moins d'attente pour ceux qui se présentent spontanément en agence;
- ✓ Mise en avant des informations produits et promotions pertinentes;
- ✓ Accès rapide aux opérations les plus courantes;
- ✓ Choix de langues et de moyens d'identification;
- ✓ Prise de rendez-vous facilitée avec le conseiller choisi.



## Avantages pour la banque

Les banques investissent pour transformer leurs agences, en améliorer l'efficacité, la rentabilité, développer leur clientèle et enrichir les interactions avec leurs clients.

WWS Customer Management est un outil essentiel pour suivre le progrès de ces indicateurs de performance. Différents tableaux de bord et graphiques apportent des réponses immédiates à des questions clé:

- ✓ Le nombre de passages en agence sans rendez-vous augmente-t-il?
- ✓ Combien de nouveaux clients ont été acquis sur une période donnée?
- ✓ Quel est le niveau de demande pour un service mis en avant?
- ✓ Quelle catégorie de clients voit-on plus souvent en agence?
- ✓ Quelle est l'efficacité de nos réponses aux besoins des clients?

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

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

