

Le meilleur du service en agence

L'évolution constante de l'agence bancaire d'un modèle traditionnel à celui de centre de revenu fortement automatisé est une tendance dorénavant mondiale. Cette transformation est alimentée par de nombreux facteurs tels que la nécessité d'optimisation des réseaux d'agences et les politiques de réduction des coûts opérationnels de plus en plus fortes, l'apparition de nouvelles technologies au sein des agences dont la disponibilité croissante d'automates multi-fonctions de plus en plus sophistiqués y compris des automates dits « hybrides », un changement de modèle dans la relation client marquée par des attentes et habitudes de clients de plus en plus connectés.

Toutes les grandes banques proposent ainsi aujourd'hui une refonte de leurs réseaux d'agences locales offrant une qualité de service et une expérience utilisateur améliorées tenant compte du nouveau comportement multicanal des clients. Pour la plupart des banques, l'agence locale demeure en effet le canal prépondérant pour créer une relation privilégiée avec la clientèle et constitue le moteur de vente principal: l'avènement de l'automatisation avancée des services bancaires n'y change rien, mais transforme simplement le rôle du personnel en agence passant d'un rôle de « superviseur de transactions » à un rôle de « facilitateur d'interaction », afin de satisfaire les plus fortes attentes des clients en matière d'accueil, de savoir-faire, d'expertise, de service après-vente et d'une relation client intégrée dans un parcours client omnicanal.

La conception des agences de nouvelles générations et la technologie ne peuvent que contribuer à l'expérience client: les nouvelles technologies telles que le libre-service sur écran tactile, les automates avec guidage vocal et vidéoconférence, et les applications sur tablettes pour les conseillers en agence bancaire contribuent toutes à offrir au client une expérience plus souple et plus pratique. Dans le cadre de cette automatisation de plus en plus marquée des services, un programme d'information et d'éducation de la clientèle est un facteur de succès essentiel. Dans ce nouveau modèle, le rôle des conseillers en agence doit en effet être complémentaire à la technologie, de manière intégrée, pour répondre au mieux aux attentes des clients et optimiser le potentiel commercial de chacune des interactions instaurées avec la clientèle.

Aujourd'hui, les banques doivent exceller dans la prestation de services à valeur ajoutée à la fois high-tech et high-care, c'est-à-dire alliant souplesse des canaux digitaux et interaction humaine personnalisée et attentionnée.



Une information personnalisée et en temps réel

Composant de la suite logicielle WinWebServer (WWS) pour la banque omnicanal, WWS Greæter est la toute dernière application développée pour les tablettes, conçue spécifiquement pour le conseiller en agence bancaire afin qu'il puisse fournir un conseil approprié, construire la relation client et répondre à leurs nouvelles attentes:

- Accès à des informations clients personnalisées pour faciliter le dialogue sur leurs attentes précises,
- Capacité à répondre efficacement à la clientèle à un éventail toujours plus vaste de demandes de services,
- Support et assistance au nombre croissant de fonctionnalités disponibles sur le canal libre-service,
- Réalisation des objectifs commerciaux en leur donnant les moyens d'un marketing ciblé et personnalisé,
- Culture orientée clients, par une attention constante et de qualité.

WWS Greæter est un outil conçu pour une utilisation simple et intuitive. Il associe des informations en temps réel sur l'ensemble de l'infrastructure libre-service de l'agence, l'historique de la relation et des transactions clients, et les opportunités commerciales pertinentes.

Dotés de la solution WWS Greæter, les conseillers bénéficient d'un accès immédiat aux informations essentielles suivantes:

✓ **Vue globale sur l'automatisation de l'agence**

WWS Greæter est directement intégré, en temps réel, au service de télésurveillance de l'ensemble des dispositifs de libre-service présents en agence. Le personnel de l'agence reçoit ainsi des alertes rapides sur tout besoin de rechargement de billets ou de remplacement de rouleaux de tickets, ou toute autre action corrective requise pour assurer la disponibilité des services et garantir la satisfaction optimale de la clientèle. Les banques utilisant WWS Greæter améliorent de façon significative la disponibilité des services sur leurs terminaux libre-service et réalisent d'importantes économies en réduisant les coûts engendrés par la nécessité de recourir à des opérations de maintenance sur site.

✓ **Vue globale du service client**

Chaque fois qu'un client se connecte à un terminal de libre-service, la banque en est informée par l'application WWS Greæter, qui affiche notamment les données personnelles et l'historique des transactions du client, ainsi que les services actuellement utilisés par l'utilisateur. Avec WWS Greæter, les responsables en agence sont ainsi mieux armés pour fournir des services bancaires personnalisés et informer les clients afin qu'ils profitent pleinement de l'automatisation des services.

✓ **Gestion des processus locaux**

WWS Greæter permet au personnel de l'agence bancaire de prendre diverses décisions dans l'immédiat, pour une plus grande efficacité du service à la clientèle. Par exemple, si un client souhaite effectuer un retrait, d'un montant supérieur à son plafond habituel, et donc risquant de se voir refuser l'opération, le personnel de l'agence en est immédiatement informé, avec tous les renseignements pertinents sur le client. Le conseiller peut alors prendre une décision éclairée, prenant en compte les pratiques et les conditions spécifiques de la banque ainsi que le profil de l'utilisateur souhaitant effectuer cette opération. Il peut ainsi éventuellement faire une exception aux règles s'appliquant par défaut, et autoriser en temps réel la demande du client. L'application WWS Greæter assure le suivi de toutes les interventions du conseiller, avec une piste d'audit complète du service rendu, comportant par exemple la photographie du client, une copie de sa carte d'identité et de sa signature.

✓ **Des actions de marketing et de vente ciblées**

WWS Greæter s'intègre aisément au système CRM de la banque, permettant l'envoi de messages commerciaux personnalisés selon le profil spécifique et l'historique des transactions de chacun des clients. De plus, WWS Greæter donne un accès facile aux formulaires d'inscription et aux demandes de nouveaux produits ou services. Les conseillers peuvent ainsi aider les clients à finaliser leur inscription aux nouvelles offres et services pour lesquels ils auraient démontré un intérêt. L'abandon en cours de remplissage d'un formulaire en ligne représente en effet une part importante des occasions de vente manquées. WWS Greæter est une solution efficace à cette problématique puisqu'elle permet aux conseillers d'aider les clients à finaliser la souscription au service et de conclure un nombre de ventes bien plus important.



Diverses possibilités de déploiement

WWS Greæter peut être déployé soit dans le cadre de la suite logicielle WWS pour la banque omnicanal, soit en tant que solution à part entière en l'intégrant à l'infrastructure existante de la banque. L'application, disponible à ce jour sur tablettes Windows, fournit une solution efficace et intégrée pour le personnel en agence pour instaurer une relation client vraiment satisfaisante.

En plus des dispositifs tablettes, WWS Greæter peut également être utilisé depuis un PC en utilisant un navigateur conforme aux standards du Web.