

Auriga : face au double défi de la disponibilité et de la rentabilité des automates bancaires

Trop longtemps le canal automates a fonctionné en silo, coupé de la stratégie omnicanal de la plupart des grandes banques de détail. Pourtant, avec la stabilisation voire la baisse des retraits, fonctionnalité prioritaire de ce canal (représentant encore, en France, 61% des transactions effectuées sur ATM, selon l'étude *Global ATM Market and Forecasts to 2020* de l'institut *Retail Banking Research*), tout pousse à accélérer la mutation de ce canal, effritement de la rentabilité oblige. Au programme, diversification des services fournis sur automates et, bien sûr, intégration à l'omnicanal. Fonctionnalité symptomatique de cette évolution : le retrait sans carte, en pointe dans les intentions tactiques des banques défiées par les initiatives des nouveaux acteurs (FinTechs).

Encore faut-il que l'intendance suive. Et, en l'occurrence, que l'infrastructure technique s'affranchisse des contraintes liées à des systèmes de gestion tout sauf agiles. Un existant qui entrave bien souvent la mise en œuvre d'innovations que l'on veut axer avant tout sur l'amélioration de l'expérience client. Car là est bien le facteur-clé, y compris pour le canal ATM : rentabilité rime avec services à valeur ajoutée, susceptibles de fidéliser et d'attirer les clients. Sachant aussi que maximiser l'expérience client implique à minima de viser la disponibilité à 100% de l'automate bancaire.

SCALABILITÉ ET FIABILITÉ DE L'INFRASTRUCTURE

Lors du salon Banque & Innovation 2016 qui s'est tenu à Paris-La Défense les 27-28 septembre derniers, la démonstration de ce défi à la fois fonctionnel et technique en a été apportée par le témoignage de Poste Italiana, l'équivalent de La Banque Postale en Italie. En introduction, un fait particulièrement significatif. Pour le réseau des 13048 bureaux de poste au service de 32 millions de clients, la première semaine de chaque mois (suite au versement des prestations sociales)

met à l'épreuve les dispositifs de distribution de cash, tant sur cartes auprès des guichets (plus de 800 000 retraits en moyenne) que sur les 7200 ATM du réseau (plus d'un million de retraits). Autant dire que la scalabilité et la fiabilité de l'infrastructure sous-jacente sont cruciales.

De plus, dans sa stratégie de transformation digitale, Poste Italiana met en exergue la virtualisation (paiements mobiles NFC), la sécurisation des transactions (*fraud management, adaptive authentication, digital identity management : Poste ID*), le paiement propre au e-commerce (*peer-to-peer instant payment, push notification, etc*). Pour concilier ces objectifs (solidité des fonctionnalités standards des ATM, innovations multicanal ou cross-canal), la résolution est prise dès 2013 de couper court à la multiplicité des solutions logicielles gérant le réseau des ATM en optant pour une solution logicielle à 100% multi-constructeurs pour automates. Début 2014, la migration est lancée vers la solution WinWebServer d'Auriga (WWS ATM).

MIGRATION VERS UNE ARCHITECTURE WEB

Trois critères-clé en ont décidé. D'abord, l'ADN d'éditeur d'Auriga, fournisseur de solutions totalement indépendant des constructeurs, dont la suite logicielle WWS a dès l'origine été conçue selon une architecture *Web*. Une architecture évolutive et modulaire, qui centralise au niveau du serveur la gestion, pour des automates devenus en quelque sorte des *Web-ATM*. Autre critère décisif, le fait que cette suite complète, pour une gestion de bout-en-bout, véritablement indépendante du "support" matériel, promet une intégration et un déploiement faciles de tout nouveau développement. Sans oublier le critère de la certification à tous niveaux de l'offre d'Auriga, notamment selon les standards internationaux de sécurité (*PCI PA-DSS* entre autres).

PERSONNALISATION DU SERVICE SUR ATM

Pour Poste Italiana, le projet de migration vers une architecture *Web* a d'ores et déjà tenu ses promesses d'intégration et de déploiement facilités. Au menu, accélération du plan de migration *EMV* (abandon des cartes à piste magnétiques au profit des cartes à puces). Dès 2016, la refonte du réseau ATM, selon le mode de gestion *Web-ATM* permis par WWS d'Auriga, ouvre aux clients de Poste Italiana la possibilité de personnaliser le PIN de leur carte à leur première utilisation directement sur ATM. La personnalisation de l'expérience client est amorcée avec ouverture, dès le premier trimestre 2017, des fonctionnalités de marketing 1-to-1 sur ATM (messages personnalisés, texte, graphiques, vidéos) selon le profil de la clientèle.

L'architecture *Web* permet aussi la mise en œuvre aisée d'un système proactif de télésurveillance, en tant que brique essentielle du dispositif à mesure que la complexité et la diversification des transactions effectuées sur ce canal s'intensifient. A ce titre, l'exemple d'une autre banque italienne, à la tête d'un réseau d'automates de 2000/3000 DABs/GABs, est révélateur. Neuf mois après la mise en place d'un tel système, le taux de résolution automatique de problèmes évitant le déplacement de techniciens s'élevait à 12%. En termes de disponibilité moyenne de service sur les terminaux, l'amélioration peut atteindre jusqu'à 5%.



www.aurigaspaspa.com