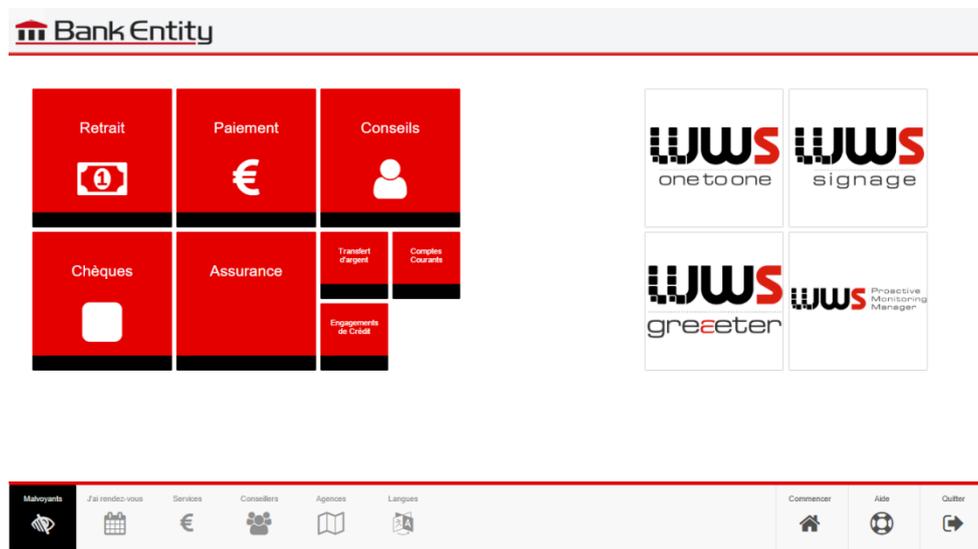


Auriga annonce WWS Customer Management : un nouveau module qui révolutionne l'accueil et les temps d'attente en agence

24 Janvier 2017

Auriga, éditeur de solutions logicielles propriétaires et d'applications destinées à la banque omnicanal, étend sa suite logicielle *WWS Branch* avec son tout dernier module front et back office : *WWS Customer Management*. Misant sur l'accueil personnalisé du client et la diminution du temps d'attente en agence, cette nouvelle offre s'inscrit au cœur de la transformation des agences bancaires à l'heure où leur fréquentation n'a jamais été aussi faible.

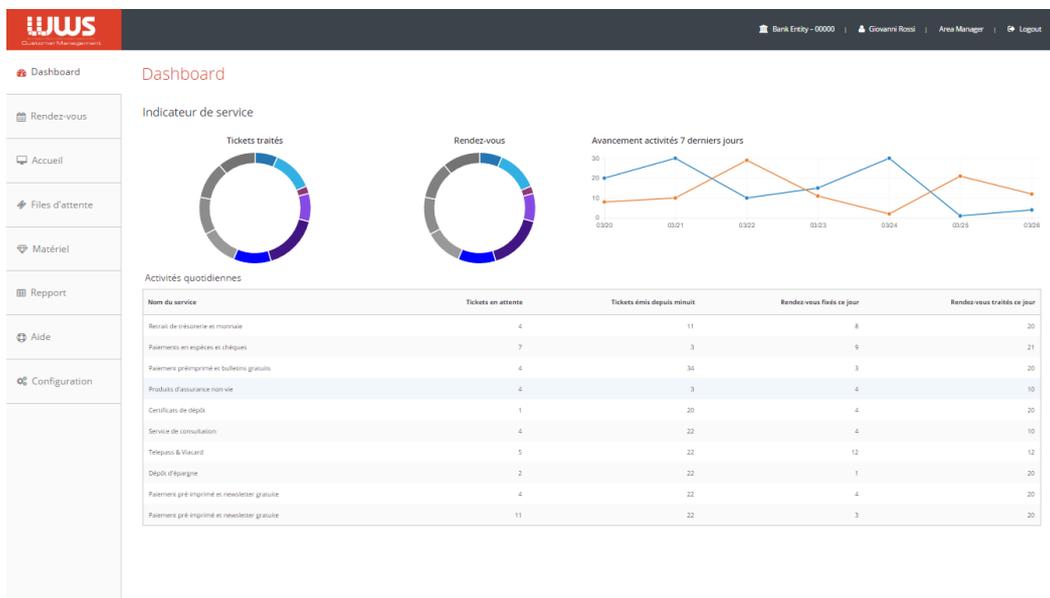
L'objectif, à travers la solution Auriga *WWS Customer Management*, est de redonner de la valeur ajoutée aux agences bancaires en proposant aux visiteurs – clients ou prospects - un parcours fluide et engageant, de la prise en compte de son besoin à l'orientation vers le conseiller approprié. Ceux-ci peuvent, désormais, dès leur arrivée en agence, s'identifier sur la borne d'accueil et choisir depuis le menu principal le service souhaité : prendre rendez-vous avec un conseiller, réaliser une opération... tout en ayant accès à des informations produits et des promotions ciblées. Ils sont ensuite immédiatement orientés vers l'automate de libre-service ou pris en charge par le conseiller le plus adapté à leur demande.



Grace à l'architecture native omnicanal de la suite logicielle WinWebServer (WWS) d'Auriga, le client peut également éviter toute attente en agence en pré-réservant un automate de libre-service ou un conseiller depuis son smartphone qui lui donne accès à d'autres informations utiles comme le nombre de guichets disponibles à l'agence, le nombre de clients en file d'attente et le temps moyen d'attente.

Ainsi informé, il peut se rendre en agence à une heure creuse ou prendre rendez-vous à un moment ultérieur.

En parallèle, *WWS Customer Management*, dans sa version back office, donne aux conseillers bancaires les moyens d'optimiser leur charge de travail. Ce module leur permet de suivre le flux et la file d'attente des clients, le fonctionnement et la disponibilité du libre-service, et de gérer leur agenda. 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.



Thierry Crespel, Responsable Commercial EMEA de Auriga, commente « *Le consommateur actuel a profondément changé, il est plus exigeant encouragé par une utilisation accrue des applications bancaires mobiles et en ligne. Néanmoins, les agences bancaires n'ont plus la cote notamment chez les plus jeunes qui désertent de plus en plus ce point de contact. Pour leur apporter de la valeur ajoutée, les banques doivent mettre à profit toutes les ressources disponibles et capitaliser sur l'innovation technologique pour proposer une expérience personnalisée dès l'accueil en agence. Chaque visiteur-client ou prospect - en agence représente une opportunité pour la banque. Nous sommes convaincus que l'agence doit rester le vrai lien entre les canaux physiques et numériques, et que chaque opportunité de contacts avec la clientèle doit être optimisée* ».

À propos d'Auriga :

Créé en 1992 en Italie, Auriga est un éditeur de solutions logicielles propriétaires et d'applications destinées à la banque omnicanal. La société a développé la suite logicielle WinWebServer (WWS) qui intègre les différents canaux de distribution de la banque de détail avec notamment les solutions WWS ATM, WWS Mobile et WWS Branch. Auriga dispose d'un portefeuille de plus de 150 clients, parmi

lesquels se trouve les plus grands fournisseurs de services bancaires et institutions bancaires en Italie.
Auriga a ouvert sa filiale à Paris en 2013.

Pour plus d'informations <https://www.aurigaspa.com/fr/>

Contacts presse :

Agence onechocolate communications

Xavier Delhôme

xavierd@onechocolatecomms.fr

Tél: 01 41 31 75 09

Laure Guyon

laureg@onechocolatecomms.fr

Tél: 01 41 31 75 07