

Auriga : des automates jusqu'à l'agence bancaire, une même orchestration

Plus que jamais pour les banques, dans leur quête de rentabilité, le réseau d'agences et celui des automates semblent avoir parti liés. Quelle est la proposition d'Auriga ?

Partant du monde des automates bancaires, Auriga prône depuis plus de 24 ans l'intégration de l'omnicanal. Et en effet, la question est plus que jamais d'actualité. D'un côté, le problème de rentabilité du canal automates est relativement bien analysé. Volume de transactions en baisse, recul du cash, percée du sans contact, révolution du tout numérique avec la banque sur Internet et mobile... autant de paramètres réunis pour stimuler la montée en puissance de nouveaux services sur automates, notamment de fonctionnalités cross-canal. Comme, par exemple, le retrait sans carte préparé via le canal mobile. Ou l'affichage de messages ciblés de marketing one-to-one sur l'écran de l'automate. Ce qu'exploitent déjà de nombreuses banques italiennes. De l'autre côté, l'ambiguïté de la situation des agences : de moins en moins fréquentées, mais support de la proximité banque-client qui reste une valeur sûre aux dires de la clientèle (enquête Solucom sur les français et leur banque, 2015 ; enquête Next Content de GMC Software, février 2016). D'où la nécessité de revisiter et de re-dynamiser la relation client dans les agences. Par exemple, avec des automates de libre-service assisté. Conjuguer les évolutions nécessaires de part et d'autre implique de tourner résolument le dos à la gestion en silos des canaux, au profit d'une approche véritablement centrée client. En d'autres termes, les clients doivent pouvoir accéder à la même information les concernant, actualisée, personnalisée et contextualisée, sur auto-

mate, en agence, voire sur mobile ou sur l'internet bancaire.

Cette approche centrée client ne se heurte-t-elle pas à la lourdeur de la charge imposée aux automates mais aussi aux serveurs qui gèrent l'information ?

C'est précisément le point fort de la suite logicielle WinWebServer (WWS) d'Auriga et de ses déclinaisons. Tant du côté automates avec WWS ATM, que pour les agences avec WWS Branch, l'architecture évolutive – de type client-serveur – assure une gestion pleinement intégrée, c'est-à-dire la centralisation au niveau du serveur de la logique applicative. Les données clients sont accessibles et gérées en central aussi bien pour l'équipement d'agences que pour les ATM. Ceux-ci deviennent en quelque sorte des Web ATM, intégrés au sein d'une architecture smart-client. Alléger ainsi les automates, c'est ouvrir le champ des possibles pour les banques qui peuvent ainsi jouer pleinement le « time to market » dans l'introduction de services innovants. Même chose pour l'équipement des agences, avec notamment les nouveaux automates hybrides visant à décharger le personnel d'agence des tâches de routine à faible valeur ajoutée.

Mais la face cachée n'est-elle pas l'ampleur de l'effort à consentir pour articuler cette évolution d'architecture avec l'existant ?

L'important est justement que cela puisse se faire au rythme voulu, sans bousculer outre-mesure l'existant. De par le mode smart-client, les services innovants peuvent être déployés sur tel ou tel canal sans qu'une duplication des développements soit nécessaire. L'effort de développement et d'inté-

gration se situe uniquement au niveau du serveur WWS. Tout aussi crucial, le fait que le choix du logiciel pour automates ne limite pas l'évolution du canal agence. Certes, le choix du matériel et l'évolution du rôle du personnel d'agence sont des ingrédients essentiels. Mais souvent c'est la conception de ce que le client ne voit pas qui détermine le succès d'un concept. Pour Auriga, ce dont les banques ont besoin, c'est avant tout un modèle d'exploitation d'agence adapté aux défis du moment et des solutions logicielles ad hoc.

Que signifie solutions logicielles ad hoc dans ce contexte ?

Le credo d'Auriga, en tant qu'éditeur indépendant des constructeurs, est d'aider les banques à soutenir une stratégie d'évolution du parc installé, en laissant toute liberté quant au choix du matériel pour toutes parties de ce parc, présent ou futur. Ainsi, WWS, solution multi-constructeur, se doit d'être compatible avec les propositions des acteurs qui s'attaquent à la problématique de transformation du canal agence, aussi bien ceux des constructeurs classiques d'automates, que ceux issus de l'univers des guichets, ou encore les nouveaux entrants sur le marché des automates de libre-service assisté.



www.aurigaspa.com

« Le credo d'Auriga, en tant qu'éditeur indépendant des constructeurs, est d'aider les banques à soutenir une stratégie d'évolution du parc installé, en laissant toute liberté quant au choix du matériel pour toutes parties de ce parc, présent ou futur. »