

# Auriga : un nouveau souffle pour les automates bancaires

Imaginez des automates bancaires aptes à proposer à chacun des clients une interaction aussi poussée et personnalisée qu'avec leur smartphone ou leur banque en ligne. Du paiement de factures jusqu'au retrait d'espèces sans carte, des offres de réduction sur coupons pour des achats de proximité, l'affichage de messages de leurs conseillers respectifs ou tout autre message marketing ciblé. Au total, une palette de libre-service qu'exploitent déjà largement certains réseaux bancaires italiens ou espagnols, histoire de valoriser au mieux ce canal coûteux.

## UN CANAL EN QUÊTE DE RENTABILITÉ

Avec un parc de plus de 58 500 automates, second d'Europe en densité par habitant derrière le Royaume-Uni, la France n'échappe pas à l'effritement de la rentabilité de cet équipement. D'autant plus que le recul des retraits d'espèces (deux-tiers des opérations effectuées sur automates) s'accélère (en baisse de 0,6% en 2014, une tendance qui se confirmerait pour l'année 2015 selon le GIE Cartes Bancaires). Pourtant, chacune des causes – désormais reconnues – de cette dépréciation du canal automate constitue en soi une opportunité d'évolution de cet équipement. Exemple: la percée du « sans-contact » en combinaison avec celle de la banque mobile, face auxquelles les banques françaises anticipent un recul de plus de 20% des paiements en espèces d'ici à 2020 (source FBF).

Pouvoir effectuer un retrait sans carte, via le canal du mobile, pour soi-même ou pour l'autoriser à une tierce personne,

via l'utilisation d'un mot de passe à usage unique, d'un QR Code, ou du sans-contact NFC, est une des fonctionnalités qui peut être portée sur l'automate. Illustration – entre nombreuses autres – des potentialités du cross-canal permises par une architecture web qui en assure la gestion centralisée et la communication, comme le proposent les solutions logicielles d'Auriga.

## PERSONNALISATION RIME AVEC VALEUR AJOUTÉE

Autre apport du cross-canal synonyme de valorisation du canal automate: les multiples déclinaisons de la personnalisation des services. L'automate est et reste un vecteur majeur de contact avec la clientèle, qui peut aussi attirer de nouveaux clients. Chaque interaction, chaque transaction sur automate peut être l'occasion d'exploiter les ressources d'une gestion de la relation client (CRM) réellement centrée sur le confort du client. Qu'il soit « reconnu » quand il est déjà client de la banque, ou « potentiel » et à démarcher par un message marketing ciblé pour les usagers clients de banques concurrentes.

Personnalisation de l'interface client, envoi de contenu personnalisé, offre de services ou de produits ciblée... là encore, pour ces fonctionnalités relevant du marketing ou d'une relation client entretenue et valorisée, le déploiement sur tout ou partie d'un parc d'automates bancaires est facilitée par l'architecture web proposée par les solutions logicielles d'Auriga. Un déploiement affranchi des contraintes d'une architecture « client lourd » (fat-client).

## MOINS DE CASH, PLUS DE SERVICES

En conjonction avec les programmes de refonte du canal agences bancaires, lui aussi en quête de rentabilité, les réseaux d'automates constituent une ressource de choix pour permettre aux clients d'effectuer des opérations bancaires courantes sans avoir à passer par un opérateur. C'est notamment la carte que joue, depuis 2013, Cariparma (filiale italienne du groupe Crédit agricole, 843 agences, 1700 automates) pour introduire de nouveaux services à coûts avantageux. Virement international, paiements de factures sans avoir besoin de renseigner les coordonnées bancaires, recueil de dons lors de campagnes « humanitaires », réservation et achats auprès de sociétés partenaires (dans le domaine du spectacle ou du sport, par exemple), couponing de proximité proposant des réductions chez des commerçants partenaires... autant de services envisageables – et aisément configurables – qui contribuent à redonner de la valeur d'usage à l'automate en favorisant les flux tout en apportant une nouvelle source de revenus.



[www.aurigaspa.com](http://www.aurigaspa.com)

**« Le déploiement de nouvelles fonctionnalités, sur tout ou partie d'un parc d'automates bancaires, est facilité par l'architecture web proposée par les solutions logicielles d'Auriga. »**