

E-Shot

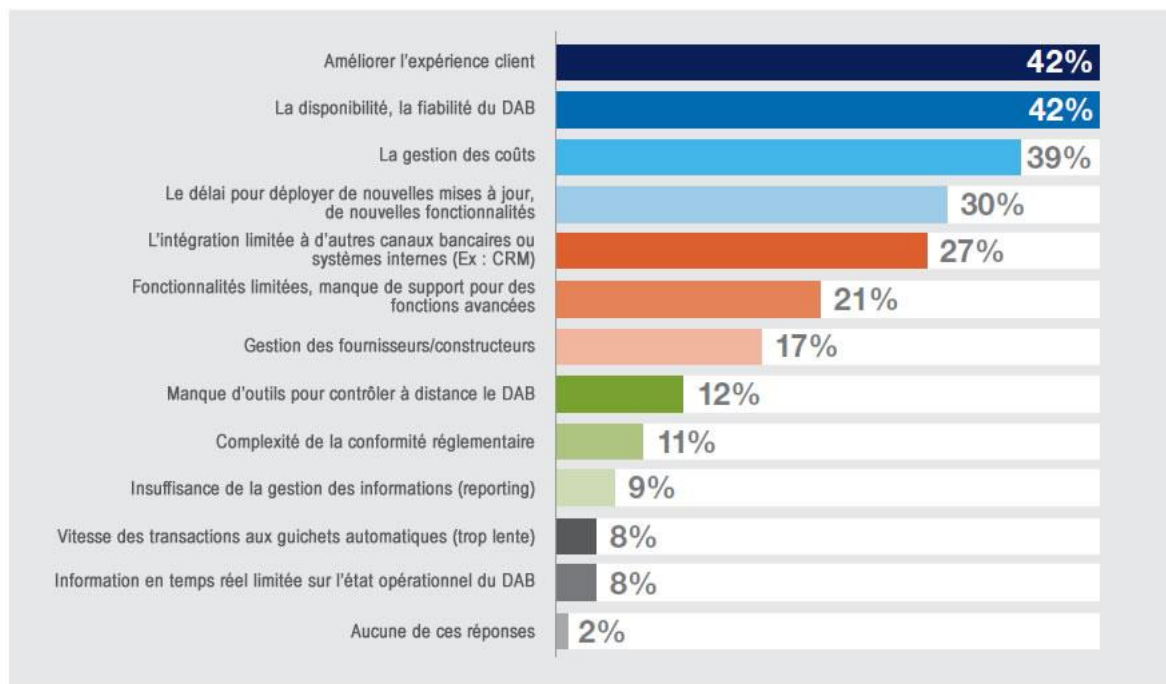
Evolution des agences bancaires : vers un nombre croissant des automates en libre-service

17 Octobre 2017

De plus en plus répandus, ils sont au cœur de la transformation des agences et jouent un rôle central dans l'évolution de l'expérience client

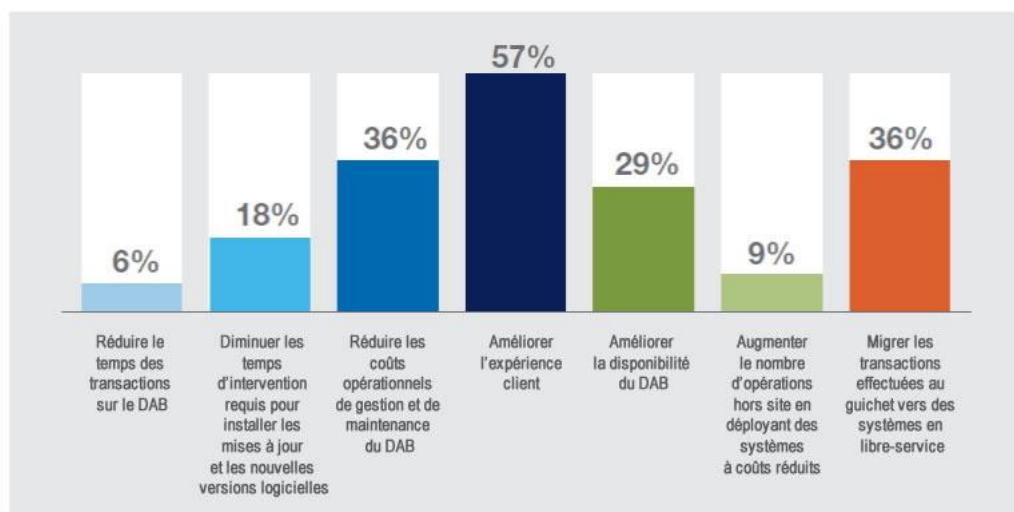
De nombreuses agences bancaires sont actuellement en train d'évoluer pour devenir progressivement des points de conseil, de service à la clientèle ou encore de vente de services ou de produits bancaires. Cette refonte peut parfois s'accompagner, dans certains cas, d'une diminution de la taille de l'agence. Mais quelle que soit la stratégie adoptée, le nombre d'automates bancaires augmente quasiment systématiquement. A terme, de plus en plus d'opérations simples, où le personnel n'apporte aucune réelle « valeur ajoutée », seront entièrement automatisées, ou semi-automatisées, et réalisées grâce à des solutions technologiques de plus en plus sophistiquées. Ainsi 56% des banques s'attendent à court terme à une augmentation du nombre de ces distributeurs.

Quels sont les points d'améliorations à apporter aux DAB aujourd'hui ? (citez en 3)



Si la base de ce choix est certainement la gestion des coûts (39%), le problème majeur actuel des banques reste l'amélioration de l'expérience client pour 42% d'entre elles. Il y a dorénavant une véritable prise de conscience de la part des institutions financières sur la nécessité de remettre le client au centre de toute la chaîne bancaire. Ce besoin se précise de plus en plus et n'est pas sans conséquence sur l'utilisation des automates bancaires. La seconde préoccupation des banques concerne la migration des opérations encore effectuées à ce jour au guichet vers des systèmes en libre-service (36%) et la réduction des coûts liés à la gestion et à la maintenance des distributeurs (36%); mais l'amélioration de l'expérience client reste une fois de plus la première préoccupation (57%).

Quels sont les changements prioritaires que votre banque doit effectuer en ce qui concerne l'utilisation des DAB et du libre-service au cours des quatre prochaines années ?
(Les participants peuvent choisir jusqu'à deux propositions)



Pour répondre à tous ces enjeux la technologie joue un rôle primordial. D'ici 2020, les deux tiers des banques prévoient d'accroître le niveau d'automatisation de leurs agences, en particulier pour toutes les transactions de base, et de ce fait, les guichets automatiques vont y jouer un rôle capital. Si le nombre de transactions sur ces derniers est appelé à augmenter, c'est également le type de transaction qui va se diversifier. Les nouvelles fonctionnalités envisagées par les banques sur les DAB sont très variables, mais ce sont les transactions sans contact suivies de celles sans carte qui ressortent en premier lieu de l'étude.

"Ces données révèlent clairement le rôle clé que le DAB est amené à jouer pour les années à venir dans les stratégies bancaires. » commente Thierry Crespel, Responsable Commercial EMEA francophone d'Auriga. *« L'évolution de l'automate bancaire est essentielle dans la transformation du canal agences car ce sont des outils fondamentaux pour l'automatisation*

et l'évolution de l'expérience client. Il faut cependant garder à l'esprit que ces DAB de nouvelle génération doivent s'intégrer pleinement à tous les autres canaux bancaires.»

L'étude *2017 ATM and Self-Service Software Trends* est basée sur un échantillon mondial de 643 acteurs du secteur bancaire (dont 45% d'institutions financières) et offre un cadre complet sur les principales tendances actuelles.

Pour avoir accès à l'ensemble des résultats de cette étude :
<https://www.atmmarketplace.com/whitepapers/2017-atm-and-self-service-software-trends/>

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

Elodie Laloum

elodielaloum@onechocolate.fr

Tél: 01 41 31 75 01