

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Les agences de Banca Carige deviennent intelligentes et numériques grâce à Auriga

Carige Smart, le nouveau modèle d'agence intelligente soutenu par les solutions technologiques d'Auriga, combine la numérisation avec la composante humaine pour une expérience client innovante.

Paris, le 24 novembre 2021 - Banca Carige fait appel à Auriga, fournisseur de logiciels pour la banque omnicanale, pour la mise en œuvre des premières banques intelligentes (Smart branches) en Italie. Grâce à un investissement important dans la technologie numérique, **Banca Carige** a mis en place un nouveau modèle d'agence qui, parallèlement au réseau traditionnel, fonctionnera grâce à une plus grande automatisation et à des outils innovants rendus possibles par les solutions **#NextGenBranch d'Auriga**.

« Les banques d'aujourd'hui sont à la croisée des chemins : être compétitives en offrant des services intégrés qui répondent aux besoins d'une clientèle diversifiée, tout en optimisant leurs investissements. Dans ce contexte, les banques peuvent choisir soit de jouer un rôle de premier plan dans la transformation numérique en cours, en plaçant l'expérience client au cœur de leurs agences, soit de subir passivement les changements en cours. Banca Carige a su saisir cette opportunité de changement, en relevant le défi numérique par une approche qui intègre l'expérience physique aux outils numériques. Nous sommes fiers de les avoir accompagnés dans ce parcours », a commenté Vincenzo Fiore, PDG d'Auriga.

Banca Carige a dû faire face à plusieurs défis : la volonté d'augmenter les services offerts aux clients en optimisant les coûts liés aux établissements physiques, de valoriser les compétences internes en les concentrant sur des activités de conseil à valeur ajoutée et d'utiliser la banque à distance comme levier stratégique pour étendre ces services à toute la zone où elle opère. Les changements ont été guidés par la conscience du rôle évolutif que les dispositifs numériques jouent désormais dans les services bancaires, sans oublier la nécessité d'accompagner les clients dans leur parcours en agence dans une optique de leur adaptation aux services numériques.

Les Smart Branches de Carige dotées d'intelligence

Carige Smart Branches est un modèle constitué d'un ensemble d'agences numériques, chacune d'entre elles étant équipée de technologies intelligentes permettant aux clients d'accéder à tous les services de la banque en mode libre-service ou d'interagir (dans des espaces spécifiques) avec les conseillers de la banque par **assistance vidéo** de manière sécurisée. Pour guider les clients dans cette nouvelle dimension, le personnel des agences - le "Meeter and Greeter" - aide les utilisateurs à se familiariser avec les dispositifs numériques, ainsi qu'à s'authentifier avec eux. De cette façon, Banca Carige est en mesure de disposer de plusieurs points physiques et d'atteindre ses clients localement, en optimisant les coûts d'exploitation.

Les Smart Branches de Carige axées sur l'expérience client

Les agences intelligentes de Banca Carige sont équipées des dernières solutions #NextGenBranch d'Auriga qui offrent une intégration des services à la clientèle sur tous les canaux bancaires et les terminaux de libre-service et de libre-service assisté. Ces derniers permettent aux clients d'effectuer toutes les opérations traditionnelles du guichet (y compris les virements, les dépôts de billets, toutes sortes de paiements) et de recevoir l'assistance d'opérateurs à distance. En dehors de l'agence, des DAB multifonctionnels offrent une large gamme d'opérations bancaires en libre-service, disponibles à tout moment - y compris les retraits par carte et par téléphone portable, les transferts, les dépôts d'espèces et de chèques, le paiement des impôts et des factures.

Grâce à la solution **Bank4Me** d'Auriga, les espaces privés sont équipés de guichets de libre-service assisté, de tablettes et de moniteurs pour permettre aux clients d'accéder aux services (notamment les conseils et les ventes) de manière autonome ou via une assistance à distance. L'intégration de la signature biométrique au point d'accès permet aux conseillers de Banca Carige de fournir conseils et assistance, même à distance, sur une large gamme de produits bancaires, financiers et d'assurance.

À propos d'Auriga

Auriga est l'un des principaux fournisseurs de logiciels et de solutions technologiques pour les secteurs de la banque et des paiements, spécialisé dans les solutions omnicanales innovantes à destination des banques et autres institutions financières. Ses solutions, déployées sur plus de 74% des automates bancaires en Italie, reposent sur une architecture moderne et améliorent le délai de mise sur le marché de nouveaux services tout en réduisant les coûts, en protégeant les dispositifs critiques contre les cyberattaques et en créant un avantage concurrentiel à long terme. Auriga est une entreprise mondiale, avec des bureaux en Italie, au Royaume-Uni, en France, en Espagne, en Allemagne, en Belgique et au Mexique, et des activités en pleine expansion en Europe de l'Ouest et de l'Est, en Amérique latine (LATAM) et en Asie-Pacifique (APAC).

Pour plus d'informations www.aurigasp.com.

Contact presse :

Agence YUCATAN

Elisa Lesieur & Nevena Jovic

elesieur@yuca.fr & njovic@yucatan.fr

01 53 63 27 27