

GLORY

Libre-service assisté

Allier l'automatisation et le service personnalisé



L'EFFICACITÉ ET LE SAVOIR-FAIRE POUR OFFRIR UNE EXPÉRIENCE UNIQUE EN AGENCE BANCAIRE

Face à la concurrence d'Internet, de la téléphonie mobile et des réseaux sociaux, les banques doivent donner envie aux clients de venir en agence. Or, l'agence reste le seul endroit où il est possible de nouer des relations avec les clients et de les fidéliser via un contact en face-à-face. Mais comment convaincre les clients de franchir vos portes ?

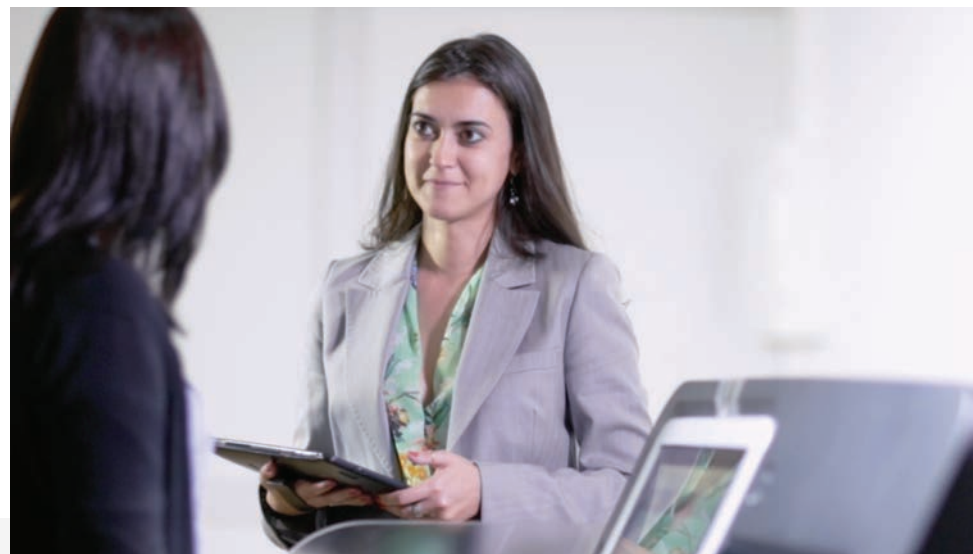
Les espèces restent le moyen de paiement préféré de la majorité des clients et la première raison de se rendre dans une banque. Quand il rentre dans votre agence, le client attend une expérience combinant simplicité et service personnalisé. Ces deux éléments sont aujourd'hui peu pris en compte dans la plupart des agences.

La simplicité, pour le client, c'est la proximité du distributeur automatique lui permettant de réaliser des transactions simples sur des montants et valeurs limités. Pour les transactions plus importantes et complexes, le client doit entrer dans l'agence et attendre que le guichet se libère. Il perd donc en simplicité pour obtenir un meilleur service. L'agence a alors l'occasion de renforcer ses relations avec le client, tâche dont seul le personnel est en mesure de proposer.

SIMPLICITÉ ET SERVICE POUR TOUTES LES TRANSACTIONS

Et s'il était possible d'allier simplicité et service personnalisé via une expérience client unique ?

C'est l'avantage qu'offre le libre-service assisté de Glory, une technologie visant à renforcer l'efficacité et le service personnalisé que vous portez aux clients dans vos agences.



ALLIER AUTOMATISATION ET SERVICE PERSONNALISÉ

Le Libre-Service Assisté combine l'efficacité du libre-service d'un bancomat, la polyvalence des banques en ligne et mobiles, et l'assistance personnelle d'une interaction avec l'employé de banque.

Vos clients peuvent réaliser presque toutes les transactions en toute autonomie, avec l'aide du personnel de l'agence, si nécessaire. Vos employés passeront beaucoup moins de temps à manipuler les espèces et pourront donc consacrer plus de temps à servir les clients, à saisir davantage d'opportunités de vente, et à apporter de la valeur ajoutée à votre banque. Vous pouvez même éliminer les barrières physiques pour offrir un environnement plus accueillant et collaboratif.





Voici comment ça marche.

Les utilisateurs peuvent accéder à l'ensemble de leurs comptes, et pas uniquement au compte courant.

Divers authentifiants, approuvés par la banque, peuvent être utilisés, tels qu'une carte bancaire, des identifiants de connexion en ligne ou des données de compte. TellerInfinity™ est compatible avec les cartes à puce, les codes-barres, les QR codes et la technologie NFC.

Les utilisateurs peuvent demander des montants précis en espèces. TellerInfinity accepte, recycle et distribue les billets et les pièces. Le système est également compatible avec un grand nombre de devises et jusqu'à 8 dénominations de billets.

Particulièrement intuitive, l'interface utilisateur permet de traiter la plupart des transactions de manière autonome : dépôts de chèques et d'espèces, retraits, paiement de factures, virements, gestion des comptes, relevés, prise de rendez-vous, et plus encore.



Votre personnel apporte une aide supplémentaire selon les besoins.

Une tablette Windows avertit immédiatement le personnel de l'agence chaque fois que leur attention est requise. Par exemple :

- Demandes de fonds qui dépassent la limite de libre-service de la banque.
- Authentifications et autorisations qui nécessitent l'approbation du personnel de l'agence.
- Demande d'aide ou de conseil.

Le personnel de l'agence peut prendre en charge plusieurs appareils TellerInfinity, et un seul appareil peut être pris en charge par plusieurs employés. La formation du personnel est beaucoup plus simple sans les responsabilités liées à la gestion d'espèces qui incombent traditionnellement à l'employé au guichet.

TellerInfinity compte, authentifie, sécurise et recycle les espèces, rendant toute barrière de sécurité inutile.

Le personnel de l'agence peut se concentrer sur les interactions avec les clients, libéré des contraintes de la gestion des espèces.



La visite du client dans votre agence devient plus efficace et accueillante.

Le temps d'attente du client diminue, car l'intervention de l'employé au guichet est généralement inutile pour les transactions habituelles.

Le personnel de l'agence est averti de la demande d'aide personnalisée d'un client et peut y répondre immédiatement.

En cas de forte affluence, vous pouvez mettre davantage d'employés à disposition sans pour autant ouvrir de guichets supplémentaires. Placez le nombre approprié d'appareils TellerInfinity dans votre agence pour répondre à la demande.

Au lieu de compter, authentifier et gérer les espèces, le personnel peut se concentrer sur le service client, le marketing et la vente, les opérations de back-office et d'autres activités à forte valeur ajoutée.

Les clients se rendent dans votre agence en sachant qu'ils se sentiront à la fois autonomes et accompagnés. Vous pouvez aussi chercher à gagner de nouveaux clients potentiels en leur donnant accès à la solution TellerInfinity.



TRANSFORMEZ VOS AGENCES, GAGNEZ EN **SÉCURITÉ** ET EN **CONVIVIALITÉ**

Les solutions de Libre-Service Assisté de Glory ont été conçues pour s'intégrer facilement dans tout type d'agence, de processus et d'écosystème informationnel. Les agences traditionnelles peuvent recentrer davantage leurs activités sur le service. Les nouveaux formats d'agences (notamment les micro-agences dans les centres commerciaux et les aéroports) peuvent rapprocher les services bancaires de leurs clients où qu'ils se trouvent, le tout de manière rentable. D'autre part, les systèmes peuvent être configurés pour fournir le meilleur service client et les capacités d'intégration optimales à chaque système bancaire et agence.

- Placez des solutions TellerInfinity partout où cela s'avère nécessaire en fonction de vos critères de service et de vos heures d'ouverture. Installez un appareil autonome, intégré dans un meuble existant de l'agence ou dans un mur intérieur.
- Utilisez TellerInfinity indépendamment ou de manière complètement intégrée avec les systèmes de gestion d'espèces front, middle et back-office. Maximisez la valeur de tous vos appareils tout en simplifiant votre maintenance avec une plateforme de technologie partagée.
- Choisissez le logiciel Libre-Service Assisté Glory, notamment notre application de guichet pour tablette Windows, ou intégrez le système à votre propre logiciel reposant sur l'architecture standard de l'industrie CEN/XFS.
- Utilisez la Vertera™ 6G incluse avec son audit automatique et la cassette de transfert sécurisée pour assurer le transfert des surplus d'espèces vers les systèmes back-office, la salle de coffre, ou directement aux transporteurs de fonds.

OPTIMISEZ L'**EFFICACITÉ** DE VOTRE PERSONNEL ET LA **SATISFACTION** DE VOS CLIENTS ET **FAITES** **PROSPÉRER VOTRE ENTREPRISE**

Vos clients se rendent au bancomat pour obtenir des espèces rapidement. Ils vont en ligne pour consulter leurs comptes et effectuer des transactions simples. Mais ils se rendent en agence pour les opérations plus complexes ou pour gérer des montants plus importants, parce qu'ils veulent être sûrs qu'un professionnel sera là pour les aider.

Le Libre-Service Assisté offre un accès centralisé à la grande majorité des services. Les employés sont à leur disposition si les clients ont besoin d'assistance. Ils n'ont plus besoin de compter, authentifier et recompter les espèces, une tâche fastidieuse et coûteuse du métier traditionnel d'employé de banque.

Votre personnel a donc plus de temps à consacrer à ses clients afin de les conseiller et de leur apporter une réelle valeur ajoutée. Ils peuvent également interagir en face-à-face, au lieu de se parler dans la file d'attente ou d'être séparés par une barrière physique. Le Libre-Service Assisté offre l'efficacité de l'automatisation et la garantie d'un service personnalisé.

EN COMBINANT CES DEUX FACTEURS, VOUS RÉDUISEZ VOS COÛTS, VOUS OFFREZ UN SERVICE PERSONNALISÉ A VOS CLIENTS ET VOUS VOUS DÉMARQUEZ.





UNE **EXPÉRIENCE CLIENT** EN AGENCE BANCAIRE EN TOUS POINTS RÉUSSIE, **AVEC GLORY**

En matière de transactions en espèces, la sécurité est primordiale, tant pour votre établissement que pour vos clients.

Afin de renforcer la confiance dans les transactions en espèces et autres interactions entre entreprises et particuliers, nous proposons des solutions et des systèmes de paiement sûrs et efficaces, assurant une identification et une authentification immédiates et précises.

Par des technologies novatrices, l'expertise de nos spécialistes et notre engagement pour le succès de nos clients, partenaires et communautés, nous ouvrons la voie à un futur placé sous le signe de la sécurité et de la confiance.

**We are Glory. We enable a confident world
for a better tomorrow.**

Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.glory-global.com.

Solutions associées...

Gamme RBG-200

Design unique et flexible, la gamme RBG-200 offre un large éventail d'options et de fonctionnalités pour répondre à vos besoins de traitement des billets.



UBIQULAR™ Bridge

Solution de surveillance continue des performances et de gestion à distance des appareils.



Vertera™ 6G

La caisse automatique à recyclage Vertera 6G offre une solution automatisée simple, flexible, complète et intégrée de gestion des espèces.



Glory Global Solutions (Switzerland) AG, Meriedweg 8, 3172 Niederwangen, Switzerland

+41 (0) 31 980 41 41 info@ch.glory-global.com glory-global.com

BRO-ASSISTEDSERVICE-0921/CH-FR_1.1

Glory Global Solutions ist Teil der GLORY LTD. Dieses Dokument dient nur der allgemeinen Information. Da unsere Produkte und Dienstleistungen ständig weiterentwickelt werden, sollte der Kunde prüfen, ob die hier dargestellten Informationen auf dem neuesten Stand sind. Obwohl dieses Dokument sehr sorgfältig ausgearbeitet wurde, übernehmen das Unternehmen und der Herausgeber keine Verantwortung für Fehler oder Auslassungen. Das Unternehmen und der Herausgeber übernehmen des Weiteren keine Haftung für Schäden oder Verluste, die durch die Verwendung der in diesem Dokument enthaltenen Informationen entstehen können. Dieses Dokument ist nicht Bestandteil eines Vertrags oder einer Lizenz ausser dies wurde ausdrücklich so vereinbart. GLORY, TellerInfinity, UBIQULAR, Vertera und ihre zugehörigen grafischen Darstellungen sind jeweils eine Marke oder eine eingetragene Marke von GLORY LTD. Unternehmensgruppe in der EU, den USA und anderen Ländern. © Glory Global Solutions (International) Limited 2021.