

# Optimisez l'expérience client en reliant l'agence à la banque en ligne



# Optimisez l'expérience client en reliant l'agence à la banque en ligne

Les métiers et les services de la banque évoluent. L'utilisateur ne dissocie plus l'agence de la banque en ligne, il voit une seule et même banque digitale accessible à tout moment.

Worldline accompagne cette transformation avec ses savoir-faire et ses offres autour de la banque digitale.



## Rendre l'expérience utilisateur simple et continue

L'expérience utilisateur est au cœur de la banque digitale grâce à des services disponibles sur tous les écrans (smartphone, tablette, ordinateur). La banque est accessible à tout moment pour ses clients grâce à son application m-banking et/ou son site web de banque en ligne. Une stratégie cohérente multi-écran et cross-canalé garantit à l'utilisateur un parcours continu d'un device à un autre, quel que soit le service.

**Worldline accompagne les banques dans leurs développements web et mobile et propose une plateforme de Backend Mobile qui assure une haute disponibilité de ces services et simplifie l'urbanisation du Système d'Information bancaire.**

- m-banking
- Web
- Mobile Backend

## Proposer une banque sans distance

C'est accompagner ses clients au quotidien n'importe où et n'importe quand sur tous les canaux pour garantir une expérience optimisée, fluide et sécurisée.

Il prend rendez-vous grâce au **web call back** avec son conseiller



Paul se renseigne pour un prêt immobilier sur sa **banque en ligne**



Il reçoit une **confirmation par SMS** et une proposition d'ajout du rendez-vous dans son calendrier



En prévision, Paul dépose sur son **Espace d'échanges sécurisé** plusieurs documents administratifs



A son arrivée en agence, Paul reçoit une **notification** indiquant que son conseiller a été prévenu de son arrivée



Durant le rendez-vous, Paul et son conseiller réalisent plusieurs **simulations de prêts sur une tablette**



Le conseiller rédige le contrat, il **récupère et vérifie** les pièces de Paul disponibles sur son Espace d'échanges sécurisé



A son domicile, Paul consulte la proposition avec sa femme via **l'application de sa banque**



Ils échangent par **mails sécurisés** avec leur conseiller qui répond à leurs dernières questions



Ils **signent** le contrat électroniquement



Le conseiller archive le contrat et le place dans le **coffre-fort** de Paul





## Intégrer les nouveaux usages digitaux dans l'agence physique

Le smartphone est le trait d'union entre agence physique et banque à distance. Il permet une interaction privilégiée et personnalisée avec le client dès son entrée dans l'agence.

**Worldline permet à la banque d'optimiser ses interactions client en agence physique en intégrant les écrans digitaux ou applications mobiles dans ses processus (gestion de l'attente, push d'information vers le client ou le conseiller, personnalisation des affichages dynamiques, etc.)**

- Localisation indoor
- Digital Signage
- Push Multimedia



## Mieux connaître ses clients et anticiper leurs besoins

Pour établir une relation de confiance, la banque doit connaître ses clients, c'est-à-dire savoir qui ils sont et quels services ils utilisent. La banque identifie les besoins et devient plus proactive.

**Worldline propose des solutions pour traiter et analyser ces informations sur tous les canaux, ainsi que des services pour valoriser et monétiser ces données tant en interne qu'avec des partenaires.**

- Data Analytics
- Cash Club



## Communiquer avec ses clients

Une banque échange avec son client de diverses manières, de la simple offre promotionnelle au conseil personnalisé. Communiquer efficacement avec ses clients se fait en délivrant le bon message, au bon moment, sur le bon canal, et dans le bon contexte.

**Worldline met à disposition de la banque des plateformes d'envoi multicanal de messages (SMS, notification, e-mail, voix, messagerie sécurisée, tchat, visio) avec des règles de gestion avancées. La simplicité d'utilisation et de protection des informations est garantie pour la banque, ses conseillers et les clients finaux.**

- Contact Multicanal
- Messagerie sécurisée



## Protéger et exploiter les documents des clients

Dans le cadre de la dématérialisation des processus, la banque digitale donne aux utilisateurs un espace personnel et sécurisé. Il leur permet de stocker des documents privés, tels que des pièces administratives ou des factures, et leur donne la possibilité de les mettre à disposition de la banque lors d'entretien avec leur conseiller. Les utilisateurs tirent parti de leurs documents à travers des fonctions ergonomiques d'analyse de données.

**Worldline, grâce à sa capacité de traitement à échelle industrielle, permet à la banque la création d'espaces cloud sécurisés pour stocker et/ou échanger des documents.**

- Coffre-fort
- Espace d'échanges



## Optimiser les procédures entre le client et son conseiller

La dématérialisation simplifie la manière de souscrire. Un conseiller peut constituer un contrat à partir de pièces d'identité disponibles dans l'espace d'échanges. Le client pourra le signer électroniquement soit de son domicile, soit en agence.

**Worldline facilite la souscription de contrat dématérialisé grâce au contrôle documentaire des pièces justificatives, son expertise en signature électronique, et sa plateforme d'archivage à vocation probatoire.**

- Dématérialisation
- Signature électronique
- Scan OCR
- Contrôle documentaire



## Sécuriser les interactions digitales sur tous les canaux

Une stratégie digitale implique la préservation de la sécurité des transactions. La banque digitale protège ses clients face aux cyber-surveillances, aux vols de données personnelles, ainsi que les usurpations d'identité.

**Worldline est spécialisé dans la gestion de transactions de données sensibles et propose une solution d'authentification utilisable sur tous les canaux et simple à déployer pour tous les services.**

- Trusted Authentication
- Fraud Risk Management

