

GLORY

## Automatisation de guichet

Ne plus se concentrer sur le comptage ni la sécurisation des espèces. Se concentrer sur votre cœur de métier : L'Expérience Client



# SE CONCENTRER SUR VOTRE CŒUR DE METIER : L'EXPERIENCE CLIENT

Les DAB ont profondément modifié la facilité et l'efficacité des services bancaires pour les particuliers. Pourtant, 50 ans après leur introduction, les clients préfèrent réaliser leurs opérations directement au guichet d'une agence plutôt que sur un DAB. En effet, le personnel de l'agence peut traiter des montants importants et des quantités précises d'espèces. Il peut offrir une assistance pour des transactions multiples ou complexes et peut expliquer les produits bancaires et donner des conseils.

Le personnel de l'agence fournit un service avec une touche personnelle. Mais ce service personnalisé peut être mal réalisé. En tant que « contrôleur des espèces », le personnel a également pour mission d'authentifier, de trier, de compter et de sécuriser les espèces, ce qui fait obstacle à un échange et un plein engagement avec le client. Dit simplement : le personnel en agence et au guichet passe beaucoup trop de temps concentré sur les espèces, alors qu'il devrait être concentré sur le service client ou la vente.

Et si vous pouviez automatiser ces tâches qui n'ajoutent pas directement de valeur à vos agences ? Et si vous pouviez extraire le traitement et la gestion des espèces de la relation client, pour la rendre plus agréable et plus rentable ?

**VOUS POUVEZ, AVEC LES SOLUTIONS DE CAISSES AUTOMATIQUES À RECYCLAGE DE GLORY. BIENVENUE DANS UNE AGENCE PLUS ACCUEILLANTE ET PLUS EFFICACE.**





# MIEUX POUR VOS CLIENTS

**Avec tant de canaux disponibles - en ligne, mobile, banques concurrentes, services de paiement non bancaires et plus - les clients viennent en agence avec le désir d'une attention particulière. Considérant que c'est là où ils « gardent leur argent », ils s'attendent raisonnablement à, au minimum, la même attention qu'ils auraient dans un magasin ou dans un hôtel haut de gamme.**

Mais, trop souvent, ce n'est pas ce qu'ils ressentent. Au lieu de cela, aller à la banque signifie être dans une file d'attente, même pour le service le plus basique. Pourquoi les clients attendent-ils ? Pourquoi la file d'attente avance-t-elle aussi lentement ? Un pourcentage étonnant du temps passé au cours de chaque transaction en espèces concerne l'authentification, le tri, le comptage et le recomptage des espèces entrantes ou sortantes. Combien de temps une transaction « cash » prend-elle ? En moyenne, de 30 à 45 secondes. Avec deux personnes au guichet et une file d'attente de seulement 3 personnes, cette troisième personne pourra attendre jusqu'à deux minutes pour être servie, juste en raison de la gestion des espèces.

Aller à la banque peut également signifier de communiquer avec le personnel de l'agence au-dessus d'une barrière physique, comme un comptoir fixe, ou à travers une barrière physique, comme une vitre protectrice. Ces barrières existent pour protéger et isoler les espèces, qui seraient autrement exposées au vol.

La banque devrait se concentrer sur le service client et le personnel d'agence devrait pouvoir accueillir personnellement chaque client. L'agence devrait être un endroit sans barrières inutiles. Elle devrait donner l'image d'un lieu d'exploration de possibilités et d'opportunités. Les solutions de caisses automatiques à recyclage Glory réduisent le temps de gestion des espèces et répondent aux problématiques de sécurité, permettant ainsi à vos équipes de se consacrer sur la relation client.

# MIEUX POUR VOS AGENCES

Les clients se déplacent moins en agence, et des volumes de transactions plus bas nécessitent que les banques soient plus efficaces, avec des agences de la bonne taille, au bon endroit, au bon format et avec des coûts d'investissement et opérationnels les plus bas possibles. En plus de l'efficacité financière, les banques doivent également créer le plus de valeur possible dans l'interaction avec le client, car ces opportunités deviennent moins fréquentes. L'automatisation des guichets réduit l'espace nécessaire au traitement des espèces en back-office, libérant de l'espace pour les activités commerciales ; elle modifie le cadre sécuritaire, éliminant le besoin des barrières de sécurités traditionnelles et coûteuses ; elle réduit le temps nécessaire au personnel pour traiter les espèces, réduisant les coûts associés. Plus simplement : il est possible de faire plus avec moins d'espace et axé sur le service.

L'automatisation des guichets crée également les conditions propices pour que le personnel de l'agence se concentre sur le service apporté aux clients. Le succès exige un fonctionnement collaboratif, une attention constante et une interaction fluide avec les clients. Au lieu de compter et de manipuler les espèces, derrière des barrières de sécurité, le personnel peut consacrer son temps et son attention à faire mieux connaissance avec ses clients, en face à face ; et donner des conseils financiers. C'est une opportunité d'établir une relation de confiance avec le client.

Une conception d'agence réussie met en valeur les compétences du personnel pour mieux répondre aux besoins des clients. Les solutions de caisses automatiques à recyclage Glory réduisent les coûts, suppriment les barrières et créent des occasions d'établir des contacts.





# RENTABILITE POUR VOTRE AGENCE

**Les revenus traditionnels des dépôts/ distribution sont en baisse. Les coûts opérationnels sont en hausse. Les réglementations entraînent des coûts croissants. La concurrence s'intensifie. Où pouvez-vous diminuer vos coûts, simplifier vos activités et être plus concurrentiel?**

La gestion des stocks d'espèces est une source de coût et d'effort permanente. Trop souvent, trop d'espèces inactives sont détenues ; ceci impacte immédiatement les coûts de l'agence, et en outre entraîne des coûts excessifs pour des services de transport de fonds ou de caisse centrale.

La gestion manuelle des espèces est lente, coûteuse et source d'erreurs. Le personnel de l'agence consacre trop de temps et d'attention à se concentrer sur les espèces, plutôt que sur les clients. La précision et la sécurité sont des préoccupations sans fin.

Les contrôles réglementaires ou commerciaux vous incitent à renforcer le statu quo et rend difficile les opérations d'investissement efficaces pour une expérience client réactive, qui pourrait entraîner une future rentabilité.

La charge de la gestion des espèces peut se transformer en une opportunité. Les solutions de caisses automatiques à recyclage Glory maximisent la performance de votre personnel et de vos installations, tout en répondant aux exigences commerciales et réglementaires, vous pouvez ainsi concentrer votre énergie pour appliquer de nouvelles stratégies, afin d'améliorer votre performance commerciale.

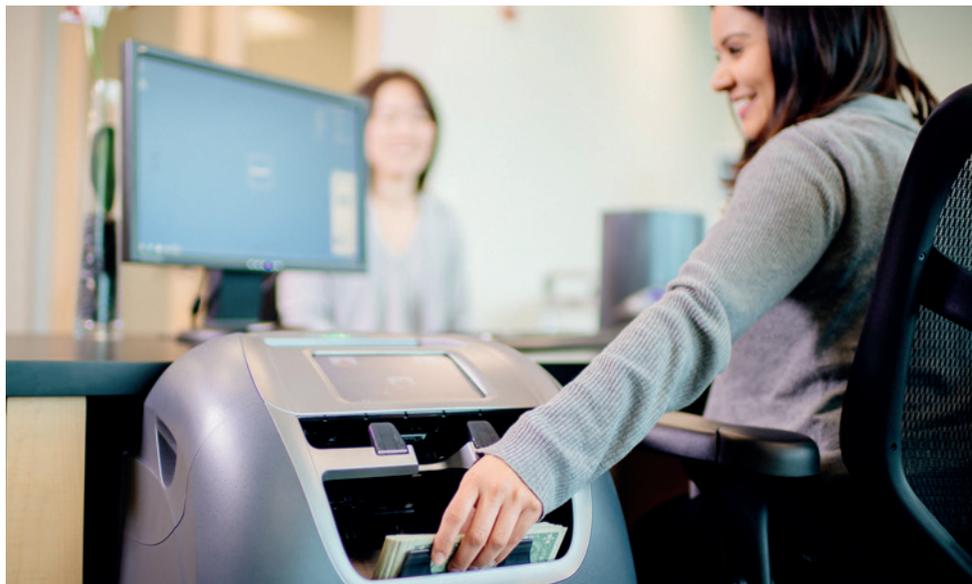
# ÉLIMINEZ LES BARRIÈRES ENTRE FONCTIONNEMENT EFFICIENT ET ENGAGEMENT CLIENT EFFICACE

## RECYCLAGE DES ESPÈCES AU GUICHET

Les clients ne se rendent pas en agence pour regarder votre personnel compter les espèces. Votre personnel n'apporte pas de valeur à votre entreprise quand ils traitent des espèces.

Il est temps de consacrer votre temps et vos ressources à créer une entreprise plus efficace, plus réactive et plus rentable.

Les Caisses Automatiques à Recyclage Glory gèrent les espèces, permettant à votre personnel de se concentrer sur le service client.



## CAISSE AUTOMATIQUE À RECYCLAGE D'ESPÈCES GLORY

- Intégrez des solutions de gestion d'espèces à vos compteuses de guichet existantes ou dans le cadre de la conception de nouvelles agences pour créer un changement culturel, opérationnel et de processus.
- Choisissez parmi une large gamme de configurations.
- Automatisez la gestion des billets.
- Améliorez le contrôle des espèces, réduisez les stocks d'espèces et assurez-vous de détenir les devises et les dénominations nécessaires.
- Gérez l'authenticité et la qualité des billets selon les exigences des clients ou des organismes financiers.
- Repérez les opérations coûteuses telles que le traitement commercial des sacs de dépôt, le remplissage de DAB en agence et le tri qualitatif.
- Intégration avec vos systèmes informatiques grâce à nos services numériques UBIQULAR™. Services de connectivité et de contrôle du TCR, diagnostics à distance, diagnostic et assistance à distance, analyse statistique et rapports.

# AUTOMATISEZ LES TÂCHES MANUELLES ET RÉALISEZ D'IMPORTANTES GAINS D'EFFICACITÉ

Réduisez jusqu'à 50% la durée des procédures de début et de fin de journée, les temps d'entrée et de sortie de coffre et la durée des transactions en espèces au guichet. Réduisez de 20 à 40% les stocks et le coût des espèces en agence. Automatisez le comptage, l'authentification et le tri qualitatif pour minimiser les coûts au guichet et en back-office. Améliorez la sécurité tout en allégeant les exigences de contrôle. Réduisez au juste nécessaire les services de transport de fonds et de caisse centrale.

Éliminez l'incertitude et l'inefficacité des processus manuels, ainsi votre personnel pourra se concentrer sur ce qu'il fait de mieux : Offrir un service client adapté et personnalisé.

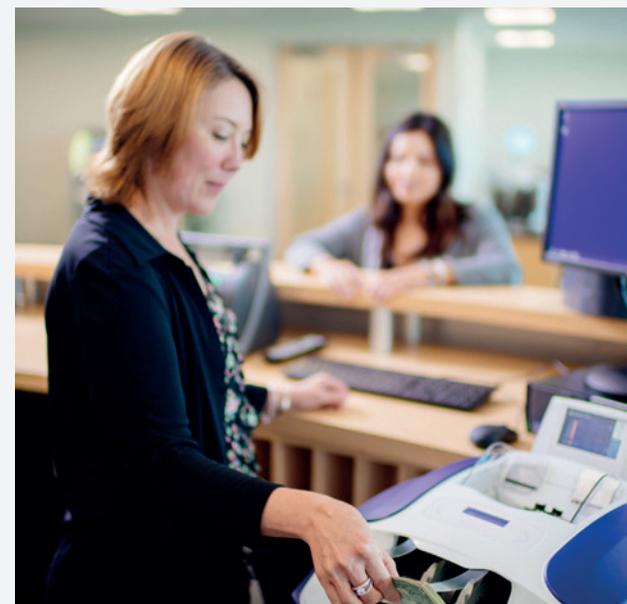
Coûts opérationnels réduits

Coûts de formation réduits

Processus plus efficaces et plus fiables

Détection immédiate des contrefaçons

**« RÉDUISSEZ JUSQU'À 50 % LA DURÉE DES TRANSACTIONS EN ESPÈCES AU GUICHET. »**



# DONNEZ A VOS CLIENTS L'ENVIE DE VENIR EN AGENCE

Réduisez les files et les temps d'attente. Analysez les données de transaction pour mieux prévoir l'affluence des clients et les besoins en personnel. Ouvrez et fermez les postes de travail en quelques secondes afin d'optimiser vos ressources et vos activités. Libérez votre personnel de la charge et de l'appréhension liées à la gestion des espèces. Permettez à votre équipe de consacrer tout son temps et toute son attention à vos clients.

Offrez à vos clients une expérience unique et personnalisée.

**Le personnel au bon poste, au bon moment**

**Plus de temps avec les clients, pas avec les espèces**

**Moins de temps d'attente, plus de service et de conseil**

**Aucune barrière physique**

**Une confiance des clients accrue, grâce à moins de mesures de sécurité visibles**



# PRÉPAREZ LE TERRAIN POUR LA TRANSFORMATION DE L'AGENCE

Intégrez facilement la technologie des caisses automatiques à recyclage dans l'agencement et le mobilier existants des agences. Éliminez les barrières physiques pour un environnement plus ouvert et plus interactif, où le personnel de l'agence devient des conseillers. Créez de nouveaux types d'agence qui apportent les services au plus près des clients. Ajustez les postes, le stock d'espèces et le personnel à la fréquentation.

Créez un environnement de qualité, avec des outils de gestion des espèces efficace, pour un personnel et des clients plus impliqués, quels que soit la taille ou le type d'agence.

Des coûts réduits. Des processus plus efficaces et plus fiables. Un niveau supérieur de service à la clientèle. Une modularité nécessaire pour créer la nouvelle génération d'agence bancaire. C'est le pouvoir de l'automatisation du guichet.

**Les tâches pénibles et astreignantes éliminées**

**Les services à valeur ajoutée mis en avant**

**Les emplacements, agencements et workflow d'agence flexibles rendus possibles**

**Contrôle et sécurité des processus améliorés**

**Plus d'espèces en circulation active pas au coffre**



# UN SERVICE A VALEUR AJOUTÉE POUR LES CLIENTS ET L'AGENCE BANCAIRE AVEC GLORY

Glory est l'un des leaders mondiaux des solutions de traitement automatisé des espèces, aidant les entreprises de plus de 100 pays à optimiser le traitement, le transport et la gestion des espèces. En plus de notre envergure internationale, nous nous engageons à répondre à vos besoins et vos objectifs spécifiques, en améliorant l'efficacité du circuit des espèces, en réduisant vos frais d'exploitation et en vous permettant d'offrir à vos clients une expérience unique.

Nous vous offrons la tranquillité d'esprit. Nous accompagnons votre transformation. Nous vous ouvrons de nouvelles perspectives. Nous permettons à votre personnel de donner le meilleur de lui-même. Nous accomplissons tout cela en libérant les entreprises des tâches de traitement des espèces, en permettant de rentabiliser l'argent plus tôt, et en aidant nos clients à maximiser la valeur ajoutée de leurs ressources humaines et matérielles.

**Nous sommes Glory – We enable a confident world for a better tomorrow.**

Pour plus d'information, rendez-vous sur [www.glory-global.com](http://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.



### Vertera™ 6G

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



### UBIQULAR™ Bridge

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



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

+41 31 980 41 41 | [info@ch.glory-global.com](mailto:info@ch.glory-global.com) | [glory-global.com](https://www.glory-global.com)

BRO-TELLERAUTOMATION-0921/CH-FR\_1.1

Glory Global Solutions est une entreprise de GLORY LTD. Ce document n'a qu'une fonction illustrative. Les produits et services de la Société étant développés de façon continue, il est important que les clients vérifient que l'information contenue dans cette brochure inclut les dernières conditions particulières. Bien que toutes les précautions nécessaires aient été prises lors de la préparation du présent document, la Société et l'éditeur ne peuvent être tenus responsables des erreurs ou omissions éventuelles. De même, toute responsabilité est rejetée pour les dommages résultant de l'utilisation des informations contenues dans le présent document. Ce document n'est pas contractuel et n'a pas de licence, sauf dans les cas cités explicitement. Les performances, rendements et capacité annoncés sont sujets à des variations en fonction de la dimension, de la qualité des billets / pièces et du processus utilisés. GLORY, UBIQULAR, Vertera et leurs illustrations graphiques associées sont chacune une marque ou une marque déposée de GLORY LTD. Groupe de Sociétés dans la UE, aux Etats-Unis et dans d'autres pays. © Glory Global Solutions (International) Limited 2021.