

GLORY



Une conception ouverte des filiales pour plus de sécurité et une plus grande participation des clients et clientes

Newcastle Building Society, Angleterre



LE DÉFI

La Newcastle Building Society a son siège social à Newcastle upon Tyne, en Angleterre. Elle est fondée en 1980 par la fusion des sociétés d'épargne-logement Grainger (fondée en 1861) et Newcastle Permanent Building Societies (fondée en 1863). Elle est la plus grande du nord-est du pays, que ce soit en termes de nombre d'agences ou d'actifs détenus. Ceux-ci s'élèvent à plus de 3,7 milliards de livres anglaises.

La Newcastle Building Society avait décidé d'ouvrir de nouvelles succursales dans des locaux communautaires et de transformer le design existant des succursales en passant d'un ancien modèle de "vitres" à un environnement orienté vers le service et conçu de manière ouverte. Le nouveau design devait améliorer la fidélisation de la clientèle, le service ainsi que les performances économiques.



La caisse d'épargne-logement s'est retrouvée confrontée à deux défis majeurs dans son plan de transformation :

- La fusion du nouveau design personnalisé des succursales avec les services de guichet traditionnels a entraîné des problèmes dans le domaine de la sécurité et du traitement de l'argent liquide. Le processus de réapprovisionnement et le traitement précis de la manipulation des espèces sont très complexes, en particulier dans les succursales à fort volume de transactions, car les obligations d'assurance exigent une gestion plus stricte des processus.
- La plateforme de guichets existante nécessitait une solution moderne, facile à intégrer et à gérer à distance.





“L’introduction des recycleurs d’espèces de GLORY a permis à la caisse d’épargne-logement d’optimiser considérablement l’aménagement de ses succursales, l’accueil des clients et donc ses performances. Avec Vertera™, nous utilisons désormais une technologie qui améliore les interactions entre les personnes et rend les succursales plus ouvertes en toute sécurité. Les clients ont ainsi un contact plus direct avec nos collaborateurs. En outre, nous avons réussi à ouvrir de nouveaux sites à moindre coût, là où aucune banque n’était présente depuis des années. Notre investissement dans le Managed Service Software nous permet également d’intégrer le recycleur d’espèces dans notre système bancaire principal et d’optimiser le temps de fonctionnement du matériel. Pendant l’installation, nous avons pu poursuivre les activités de la succursale sans perturbations notables”.

Stuart Fearn,
responsable du service clientèle

LA SOLUTION

La Newcastle Building Society a pris contact très tôt avec GLORY pour réfléchir ensemble à la méthode la plus appropriée pour réaliser le réaménagement. L’objectif était d’améliorer l’expérience client tout en assurant la sécurité des opérations en espèces dans un magasin à l’architecture ouverte.

Pour la caisse d’épargne-logement, la solution idéale était la combinaison du recycleur d’espèces Vertera 6G (V6G) et du logiciel CashInsight™, tous deux de GLORY.

Après avoir examiné le volume d’argent liquide dans les différentes filiales, la Newcastle Building Society a décidé d’utiliser le Vertera 6G TCR avec des options de capacité très flexibles. Celui-ci répond aux exigences des petites, moyennes et grandes succursales de la même façon. Au total, un mélange de 20 appareils de taille moyenne et grande a été installé. Une extension est déjà prévue.

Le logiciel CashInsight™ Assure de GLORY garantit, en combinaison avec le Vertera 6G, une manipulation sûre des espèces dans les magasins réaménagés. Le risque lors du retrait a été minimisé et la charge de travail du personnel a été allégée grâce au traitement automatique des espèces. Il n’est désormais plus nécessaire de travailler avec plusieurs applications, ce qui permet d’optimiser le service à la clientèle. Le panneau de commande intuitif facilite en plus le travail.

La Newcastle Building Society peut gérer ses magasins à distance grâce à la solution logicielle de services gérés de GLORY, UBIQULAR™ Bridge. Elle permet l’assistance et l’accès à distance, élimine les visites de techniciens et optimise le temps de fonctionnement tout comme la disponibilité des appareils Vertera 6G.

Vertera™ 6G

Teller Cash Recycler

La caisse automatique à recyclage d'espèces Vertera 6G offre une solution intuitive, sécurisée, flexible, et intégrée d'automatisation de guichet adaptée aux besoins de vos clients et de votre personnel.

Que vous cherchiez à moderniser vos agences, ou améliorer leur rentabilité, la Vertera 6G accompagnera votre stratégie. La Vertera 6G vous permet d'ouvrir votre agence, d'alléger les processus de début/fin de journée, d'accélérer les opérations de guichet, de redéployer votre personnel vers des tâches à valeur ajoutée et offrir une meilleure expérience client.





LES AVANTAGES EN UN COUP D'ŒIL

“Le recycleur d’espèces GLORY et les fonctions de protection propres à l’appareil constituent une amélioration précieuse par rapport aux caisses enregistreuses. Elles augmentent la sécurité du personnel et nous pouvons offrir un service très personnalisé aux clients qui continuent à utiliser des billets de banque”.

Stuart Fearn, responsable du service de contact avec la clientèle

SERVICE CLIENTÈLE ÉTENDU

Le taux de satisfaction de la clientèle est désormais de 98 pour cent. Le Net Promoter Score s’est nettement amélioré pour atteindre 87 pour cent.

DÉVELOPPEMENT DES AFFAIRES

Amélioration de la fidélisation des clients et génération de revenus.

EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE

Le comptage manuel des espèces n’est plus nécessaire. Cela permet de gagner du temps et de minimiser les sources d’erreurs potentielles lors du traitement des espèces.

MISE EN ŒUVRE FLEXIBLE

Le Cash Recycler peut être utilisé pour des réunions avec les clients, aussi bien à table que pour des transactions rapides debout, ce qui permet de répondre simultanément aux différents besoins des clients.

ENGAGEMENT POUR LES CITOYENS

Les succursales ouvertes sont situées dans des lieux activement utilisés par la communauté. En mettant des locaux à la disposition des communautés locales, une caisse d’épargne-logement peut ainsi agir de manière ciblée dans l’intérêt public.



“Nos clients se sont montrés très positifs quant à l'évolution de nos succursales ouvertes. Ils nous disent régulièrement que cela a amélioré l'engagement, le service et la possibilité d'effectuer les transactions nécessaires. En offrant désormais la possibilité de s'asseoir pour effectuer des opérations bancaires, notre clientèle prend plus de temps pour obtenir des informations sur des sujets financiers plus complexes”.

Stuart Fearn, responsable du service de contact avec la clientèle

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

☎ +41 31 980 41 41 ✉ info@ch.glory-global.com 🌐 glory-global.com

CS-NEWCASTLE-8PP-0722/CH-FR_1.0

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, CashInsight, 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 2022.