

# L'agence du futur

Le numérique au cœur de  
l'expérience client

---

**Pour offrir à chaque point d'interaction une expérience client personnalisée via un réseau d'agences, Atos propose une nouvelle approche de la conception à l'implémentation pour l'agence du futur.**

## L'agence du futur

---

En tant que fournisseur de services IT leader, Atos a mobilisé des partenariats technologiques clés pour proposer une expérience client améliorée, offrant un accès rapide et intuitif à des services multiples, avec un impact visuel et une facilité d'utilisation exceptionnels.

## Composants

---

Dans la méthodologie Atos, différentes technologies sont associées pour offrir des solutions flexibles. À l'aide d'une approche basée sur des modules, nos clients peuvent configurer une agence pour s'adapter au mieux à des besoins locaux précis.

En substance, nos critères de conception sont basés sur la devise d'Atos en matière de banque : « *être à l'écoute, prêter attention et personnaliser* ». Exemple : « *Etre à l'écoute* » signifie que vous recevez une alerte, vous savez que votre client se trouve dans l'agence, son profil est immédiatement mis à votre disposition. « *Prêter attention* » signifie que vous tenez compte de l'alerte et la transformez en action en interagissant soit personnellement soit numériquement avec le client. « *Personnaliser* » signifie que vous connaissez le client et ses préférences. L'analyse de données couvre tous les points évoqués ci-dessus.

## Simple, agile, novateur

---

Atos combine sa propre expertise, les technologies de ses partenaires et une analyse claire des tendances des clients, des concurrents et des comportements pour proposer un nouveau mode de conception d'agence. Ce modèle est capable d'évoluer avec le marché et de répondre aux besoins de connaissances du client et de numérisation maximales.

## L'approche ABC (Agile Branch Concept)

---

Le concept d'agence agile en trois étapes :

### **A. Restructurer le réseau d'agences.**

Utilisez l'apprentissage automatique et l'analyse Big Data pour choisir le bon nombre d'agences, les placer au bon endroit avec la meilleure configuration possible. Nous analysons les tendances, surveillons l'activité des concurrents et considérons toujours cela comme un processus et non comme une activité ponctuelle.

### **B. Restructurer les agences.**

Décidez quelle configuration correspond le mieux à chaque agence avec une technologie adaptée au bon endroit et une stratégie qui s'adapte au comportement des clients. L'approche par modules permet de s'assurer que les configurations puissent être mises à jour et que l'accès aux services se fasse depuis les bonnes zones.

### **C. Numériser les services.**

C'est la clé pour l'agilité avec la possibilité de proposer des services d'une flexibilité exceptionnelle et même en mode « à l'usage » (Saas). Nous considérons toujours les services du point de vue du client pour élaborer le bon mélange entre le physique et le virtuel. Avec une analyse poussée de ses besoins et de ses comportements, nous sommes assurés de prendre la bonne décision.

# Modules de conception novateurs pour l'agence du futur

## De la conception à l'implémentation



**Intégration de service Atos**



### Modules de construction du réseau de partenaires d'Atos et de l'interne.

- Matériel de signalisation numérique
- Technologie tactile
- Gestion des finances personnelles
- Gestion de la distribution de contenu
- Technologie de reconnaissance faciale
- Authentification fiable
- Signature numérique de contrat
- Visioconférence omnicanal
- Robotiques de téléprésence
- Meubles sur mesure
- Intelligence client
- Localisation iBeacons et Wi-Fi
- Conception d'application de mobilité intelligente
- Gestion des retours clients
- Analyse du trafic
- Et beaucoup d'autres...

### De la conception à l'implémentation

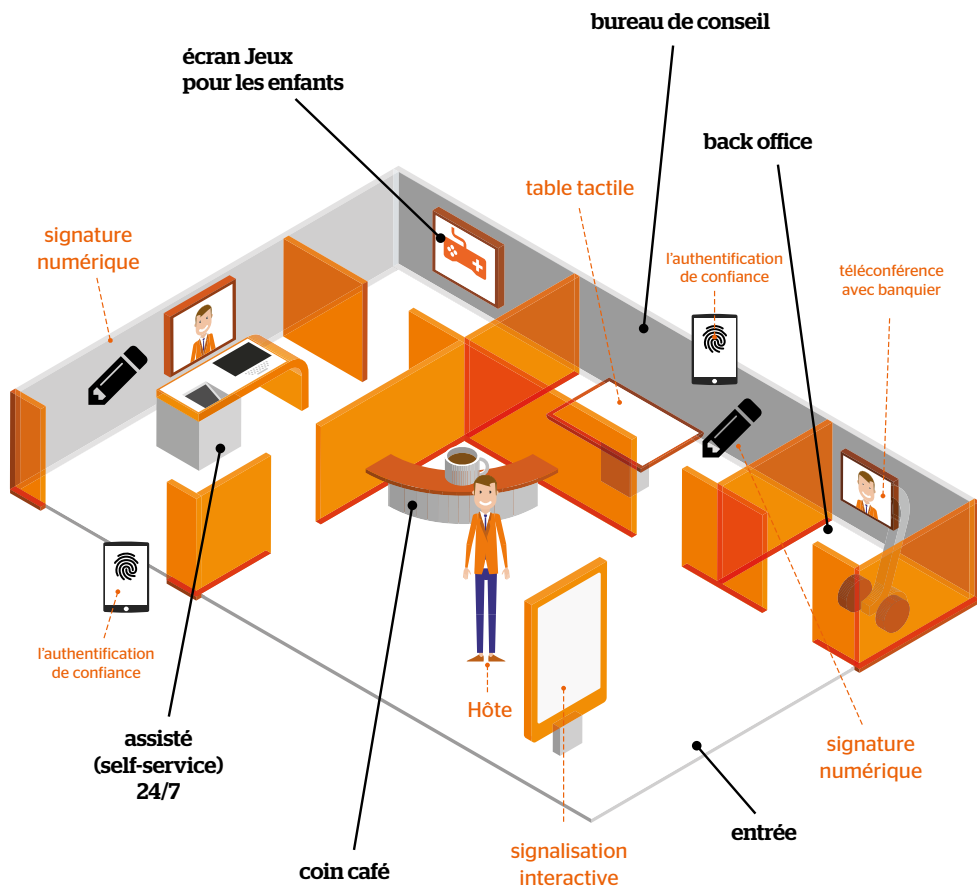
- Choisissez les bons composants pour vous ajuster à la stratégie client
- Brainstorming
- Laboratoire d'expérience
- Co-développement
- Etude de faisabilité
- Test des pilotes
- Affaires
- Traitement des processus
- Gestion des personnes
- Protection des données client et sécurité
- Intégration de systèmes back-end
- Conception préliminaire uniformisée
- Assistance et maintenance

### Service tout inclus jusqu'à la maintenance au niveau global

- Installation
- Maintenance
- Mesure des des indicateurs clés
- Innovation continue
- DevOps

# Modules

## de conception de l'agence du futur



Partenaires :

SAMSUNG

AvAbot

NET DISPLAY

Atos worldline  
e-payment services

UNIFY  
atos collaboration solutions

PRESTOP  
PRODUCTS

Pega

STRANDS

## 2 personnes, 2 expériences



**Thomas**  
Cadre

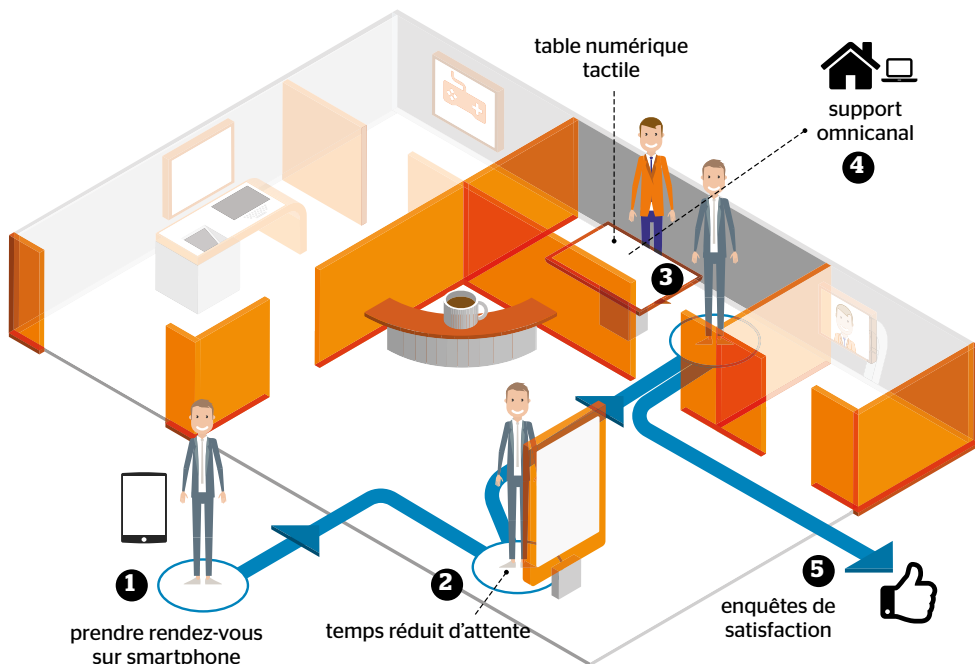
- Récemment devenu associé dans son cabinet juridique
- Client existant de la banque privée
- Souhaite obtenir des conseils personnalisés sur la façon de gérer ses investissements

**Julie**  
Employée à la banque

- Julie est une spécialiste de la banque
- Responsable de la gestion de l'expérience client
- Conseille les clients dans les autres agences via la visioconférence

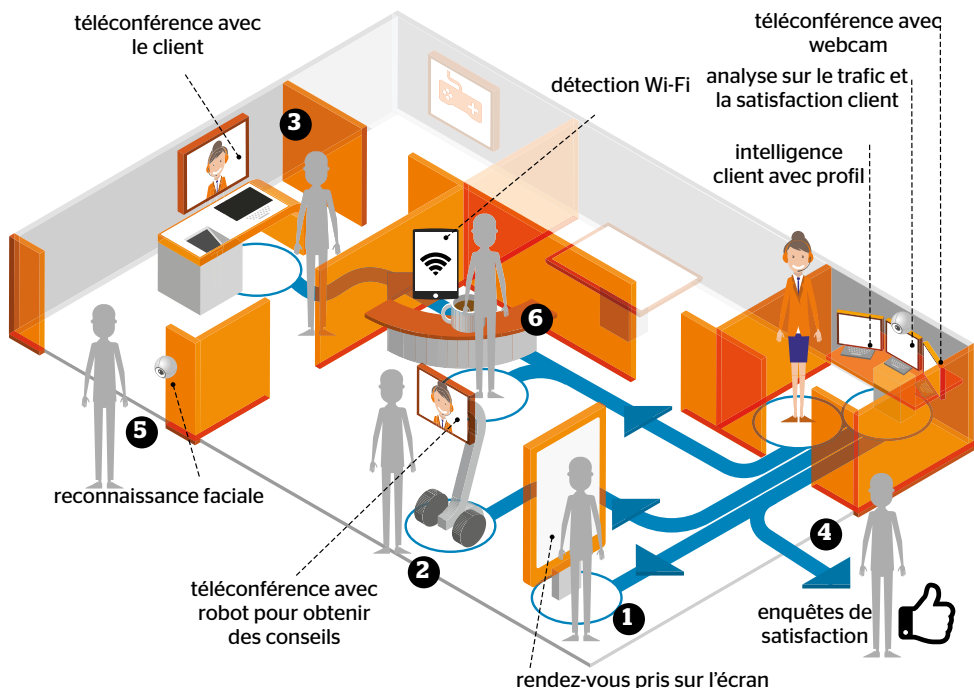


# L'expérience client de Thomas en tant que cadre



- 1 Suite à l'annulation d'une réunion, Thomas peut prendre un rendez-vous à l'aide de son smartphone
- 2 Une fois arrivé, son application détecte les iBeacons dans l'agence et son conseiller personnel est instantanément prévenu de son arrivée, il peut venir le chercher
- 3 Ensemble, ils consultent les comptes de Thomas sur une grande table numérique tactile et en dressent une analyse détaillée
- 4 Cela lui donne de quoi réfléchir. L'ensemble de l'analyse est mise à disposition sur le site de sa banque
- 5 Il quitte l'agence et poste un retour positif à la sortie.

# La journée de l'employée Julie en tant que spécialiste de l'assurance



**Julie est employée dans un centre d'appels bancaire spécialisé dans les assurances**

- 1 Gestion des rendez-vous clients
- 2 Gestion des robots de téléprésence pour les rendez-vous de consultation externes
- 3 Réalise les réunions de téléconférence via l'omnicanal
- 4 Gère les réponses des clients aux enquêtes de satisfaction à la sortie
- 5 Étudie les analyses de reconnaissance faciale et optimise la publicité dans l'agence
- 6 Étudie les analyses de trafic par détection Wi-Fi et s'approprie les données clients.

---

# À propos d'Atos

Atos SE (Société Européenne), est un leader de services numériques avec un chiffre d'affaires annuel pro forma de l'ordre 12 milliards d'euros et environ 100 000 collaborateurs dans 72 pays. Atos fournit à ses clients du monde entier des services de conseil et d'intégration de systèmes, d'infogérance, de Big Data et de Sécurité, d'opérations Cloud et des services transactionnels par l'intermédiaire de Worldline, le leader européen des services de paiement. Grâce à son expertise technologique et sa connaissance sectorielle pointue, Atos sert des clients dans différents secteurs : Défense, Services financiers, Santé, Industrie, Médias, Services aux collectivités, Secteur Public, Distribution, Télécoms, et Transports.

Atos déploie les technologies qui accélèrent le développement de ses clients et les aident à réaliser leur vision de l'entreprise du futur. Atos est le partenaire informatique mondial des Jeux Olympiques et Paralympiques. Le Groupe est coté sur le marché Euronext Paris et exerce ses activités sous les marques Atos, Bull, Canopy, Worldline, Atos Consulting, Atos Worldgrid et Unify.

Pour plus d'informations :

**[fr.atos.net](http://fr.atos.net)**

**[dialogue.atos.net/fr-fr](http://dialogue.atos.net/fr-fr)**



## **Contacts:**

**Lauren Brisson.** *Global Marketing, Financial Services Market*

**[lauren.brisson@atos.net](mailto:lauren.brisson@atos.net)**

**Remco Neuteboom.** *Responsable mondial des services financiers de transformation numérique*

**[remco.neuteboom@atos.net](mailto:remco.neuteboom@atos.net)**