

GALITT article

Automates bancaires : maîtriser la multiplication des services

Après s'être déployés très largement en France, les automates bancaires s'enrichissent de nouvelles interfaces et de nouveaux services. Les « simples » Distributeurs Automatiques de Billets (DAB), enrichis de quelques fonctions faisant d'eux des « Guichets Automatiques de Banque » (GAB), deviennent des automates multiservices dont la maîtrise, tant fonctionnelle que technique, est un nouveau défi pour les concepteurs comme pour les exploitants. Quatre tendances de fond se combinent en effet.

L'application unique multi-constructeurs : Les grands établissements bancaires migrent progressivement vers une application « unique », rendue possible grâce au déploiement d'interfaces de pilotage des périphériques compatibles XFS. Paradoxalement en France, ces applications uniques sont fournies par les fabricants qui les intègrent sur les machines de leurs concurrents ! Les besoins de tests s'accroissent en conséquence et des outils existent pour en réduire le coût, tel BRIDGE:Test de Level Four Software, distribué en France par GALITT. « *Le développement du standard XFS et l'adhésion de tous à cette norme ouverte est la seule façon de libérer le potentiel des services générateurs de revenu sur les automates.* » déclare Ian Kerr, CEO de Level Four. « *Il permet aux opérateurs de contrôler le canal de distribution de leurs services pour offrir les fonctionnalités que leurs clients attendent.* »

La multiplication des services : aux désormais classiques consultation et édition de relevé de comptes s'ajoutent le rechargement des porte-monnaie Moneo, des comptes téléphoniques ou du Pass Navigo, et les multiples dépôts valorisés. Les bénéfices attendus résultent directement de mécanismes de commissionnement. Mais ces services permettent aussi de renforcer l'attractivité du parc d'automates et de répondre aux objectifs de fidélisation des porteurs de la banque et de séduction de nouveaux clients détournés des banques confrères. La concurrence reste vive en la matière, comme le montre la croissance continue du nombre d'automates. Les nouveaux services visent aussi à favoriser la transformation de l'agence bancaire en un lieu plus convivial, où il n'est plus nécessaire de manipuler des espèces : la priorité peut donc être progressivement donnée à l'accueil du client.

L'interface web : les dernières évolutions technologiques du monde des GAB voient l'apparition progressive d'interfaces web, permettant d'utiliser un navigateur sur l'automate pour délivrer des services, mais aussi pour diffuser de la publicité. La rentabilité de la vente d'un tel espace aux annonceurs reste à démontrer, mais le processus est en marche.

La gestion et la surveillance du parc : L'enrichissement des fonctions et services du parc, ainsi que les enjeux économiques liés à son attractivité imposent le renforcement des capacités de supervision et de pilotage du réseau d'automates. Selon une enquête publiée l'été dernier par Level Four, 22% des banques européennes considèrent la réduction des temps d'indisponibilité de leurs automates comme leur principale priorité pour 2009. « *La mise en place par les grands établissements d'une application unique s'accompagne toujours d'une réflexion sur le renouvellement des outils de supervision.* » commente Diane Walch, Directrice du Marketing de GALITT. « *L'hétérogénéité du parc, les besoins de migration, l'exigence de flexibilité qu'impose l'approche de plus en plus commerciale des automates, tout concourt au renforcement des outils de gestion et au choix de solutions indépendantes des constructeurs.* » poursuit-elle.

La multiplication des services impose donc une amélioration de la qualité et de la disponibilité du service, au prix d'un investissement significatif dans les outils de développement, de test et de supervision des réseaux d'automates.

Gérard de MOURA
Managing Director
GALITT

GALITT

SAS au capital de 2 667 744 euros
RCS Nanterre B 329 822 514 - TVA FR42 329 822 514
29 rue Vauthier – 92100 Boulogne – France
Tél. : +33 1 46 99 69 00 – Fax : +33 1 46 99 69 23
www.galitt.com – contact@galitt.com