

BANCOMAT TUTTOFARE

DI **VINCENZO FIORE**
 Ceo di Auriga spa



Immaginate di entrare nella filiale della vostra banca e di trovare postazioni multimediali per effettuare le principali operazioni in completa autonomia, evitando le code e, soprattutto, i fogli volanti da compilare. Un'area self-service in cui sia possibile accedere tutti i giorni della settimana, a tutte le ore. Potremmo chiamarla "la filiale del futuro", anche se si tratta di un futuro sempre più prossimo. A rendere una filiale bancaria un luogo accogliente dove ottenere consulenza e assistenza ci pensa, ancora una volta, l'innovazione tecnologica. L'IT banking sta facendo passi da gigante, non solo nel consentire la gestione del proprio conto corrente dal pc, ma anche nei servizi offerti.

Auriga, nata nel 1992, progetta e realizza soluzioni integrate per l'automazione dei processi in ambito



bancario. Un modo per razionalizzare i costi operativi e i modelli organizzativi delle filiali, da un lato, ma anche per fornire ai clienti servizi più efficienti e, in generale, un nuovo modo di interpretare l'interazione con il mondo degli istituti di credito. La tecnologia, in questa evoluzione del concetto di filiale, gioca un ruolo di primo piano. WinWebSever è una piattaforma intelligente realizzata da Auriga con l'obiettivo di creare un nuovo canale *one-to-one* tra la banca e i suoi utenti, fornendo attraverso gli

Più servizi. La piattaforma di Auriga fornisce agli sportelli automatici servizi che il cliente ha da tempo su altri canali.



sportelli automatici servizi che il cliente ha già da tempo a sua disposizione sugli altri canali, ma anche nuove possibilità.

Ad esempio il prelievo senza carta, che consente di effettuare la

transazione senza utilizzare la tradizionale carta bancomat e senza per questo perdere in sicurezza. Una volta autorizzata la richiesta di prelievo, la banca fornisce via sms un codice (utilizzabile una volta sola) da inserire presso lo sportello per effettuare la transazione, con un doppio riscontro in modo da evitare furti di identità. Oppure il nuovo dispositivo di videoconferenza applicata agli sportelli automatici, che permette all'utente di interagire con un operatore per ricevere informazioni, stampare ricevute e notifiche, risolvere anomalie in tutte le situazioni in cui si renda necessario.

Queste e altre innovazioni sono confluite nella recente inaugurazione della nuova filiale "Libertà" della Bcc di Bari, realizzata in collaborazione con Auriga, presso la quale sono state eliminate le barriere fisiche (pur mantenendo i più moderni sistemi di sicurezza) per fare posto a un'area self-service dalla quale è possibile effettuare, sette giorni su sette e 24 ore su 24, le principali operazioni. Un'ulteriore prova di come l'innovazione tecnologica permetta al tempo stesso di ridurre i costi e migliorare l'interazione con i clienti.