

Auriga presenta a Londra WWS Branch

Il nuovo modulo supporta le banche nella trasformazione delle filiali e nel miglioramento della customer experience

Flavio Padovan

Auriga ha scelto il prestigioso palcoscenico dell'European ATMs 2015 - appuntamento internazionale di riferimento per il mondo degli ATM e del self-service organizzato dall'ATM Industry Association (ATMIA) e da Retail Banking Research (RBR) – per lanciare **WWS Branch**.

Il 16 e 17 giugno, a una platea di più di 500 delegati del mondo bancario internazionale, l'azienda italiana presenterà infatti l'ultimo modulo della suite omnicanale **WinWebServer** (WWS) nato nei laboratori Auriga per rispondere alle necessità ed esigenze delle banche alle prese con l'impegnativa e necessaria fase di trasformazione del modello di filiale.

Non solo layout per una branch transformation efficace

L'obiettivo di Auriga è di supportare, con i propri strumenti tecnologici innovativi, le banche per garantire un progressivo e costante miglioramento della customer experience e quindi della capacità di attrarre e fidelizzare clienti finali. Dalla ricerca sull'integrazione tra ATM e Mobile svolta da ATM Marketplace nell'ottobre dell'anno scorso, è emerso infatti che ben il 54% delle banche mondiali hanno avviato un programma di trasformazione delle proprie filiali.

Le motivazioni alla base di questa fase di trasformazione sono la necessità di integrare la filiale nell'architettura più complessa della banca omnicanale, garantendo al cliente un servizio h 24 e 7 giorni su 7 non solo online, aumentando la proposta di servizi in modalità self service e prodotti a valore aggiunto, senza mai dimenticare la riduzione dei costi di gestione. A questo si aggiunge la sensibilizzazione delle banche ad una sempre maggiore responsabilità sociale che si traduce in modelli di filiali paperless e per quanto possibile cashless, dove il contante è gestito attraverso apparecchiature self service senza l'intervento del personale in filiale.

Per questo Auriga è convinta che non sia sufficiente rivedere semplicemente il layout delle filiali, ma che sia necessario un intervento più profondo che potenzi le aree self service combinandole con l'interazione umana riqualificando il ruolo del cassiere, liberandolo dalla manualità del contante per dedicarlo ad attività di cross selling e up selling. Il cassiere diventa, quindi, nella visione di Auriga anche un "meeter e greeter", con un ruolo valorizzato di supporto, accoglienza e consulenza verso la clientela. Dotato di tablet in grado di svolgere funzioni centralizzate sia di monitoraggio dei dispositivi sia di marketing verso la clientela, il personale aumenta l'efficacia e il numero delle interazioni agli sportelli e migliora in modo significativo la propria produttività fornendo un customer service avanzato e in tempo reale.

Piena sinergia tra tutti gli strumenti a disposizione dei clienti

Grazie al nuovo modulo WWS Branch si potranno infatti ampliare le funzionalità self service e gestire centralmente tutti i device che concorrono a costituire questo nuovo modello di filiale. Gli ATM cash out, cash in e recycling, i chioschi dotati di scanner per documenti, la disponibilità di tablet e dei dispositivi ASD (Assisted self service device), gli schermi del digital signage ridisegneranno e caratterizzeranno le nuove filiali. Questi strumenti non saranno solo finalizzati a offrire più servizi e una migliore customer experience ai clienti, ma garantiranno anche importanti riduzioni di costi come nel caso degli ultimi ASD che, grazie a WWS Branch, potranno accettare maxi versamenti effettuati indifferentemente con monete, banconote ed assegni ed erogare banconote e monete di tagli diversi prescelti direttamente dal cliente con una conseguente notevole riduzione dei costi legati al CIT (Cash in transit). Perché tutto funzioni è però essenziale che gli strumenti lavorino in piena sinergia tra loro. E' questa è proprio la funzione della piattaforma omnicanale WWS.

E' il sesto anno consecutivo che Auriga partecipa all'European ATMs. L'edizione 2015, che si apre domani a Londra, si presenta particolarmente interessante per i temi di affrontati, di significativo impatto sul settore quali omnicanalità, innovazione, integrazione tra Mobile e ATM.