

La filiale del futuro secondo Auriga

European ATMs 2015

All'evento londinese dedicato al mondo dei sistemi di accettazione di pagamenti innovativi il gruppo specializzato in soluzioni omnicanale per il settore bancario presenta WWS Branch, l'innovativo modulo della suite WinWebServer: self service e mobile device rivoluzioneranno il concetto di servizio al cliente

Una filiale efficiente, sicura e capace di liberare le mani, letteralmente, a cassieri e consulenti. Ma soprattutto una filiale in grado di funzionare 24 ore su 24, abbattendo barriere e limiti per il cliente.

È così che la immagina Auriga, la società specializzata in soluzioni omnicanale per il settore bancario. Ed è così che la racconterà agli European ATMs 2015, di scena a Londra il 16 e il 17 giugno. Durante l'evento dedicato al mondo dei sistemi di accettazione di pagamenti innovativi organizzato dall'ATM Industry Association (ATMIA) e da Retail Banking Research (RBR), Auriga presenterà **WWS Branch, l'ultimo nato tra i moduli della suite WinWebServer (WWS)** che ha l'obiettivo di sostenere le banche nel complesso processo di trasformazione del modello di filiale. Migliorare la customer experience e di conseguenza riuscire ad attrarre e fidelizzare nuovi clienti è la missione dei principali istituti di credito a livello mondiale. E il report sull'integrazione tra ATM e Mobile svolta da ATM Marketplace nell'ottobre 2014 mette in evidenza che **più della metà dei gruppi bancari internazionali ha già avviato un programma di riprogettazione delle proprie filiali.**

Andando incontro a questa esigenza, WWS Branch permette di 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 il front desk delle banche.** Strumenti non solo finalizzati a offrire più servizi e una migliore customer experience ai clienti, ma anche a garantire importanti riduzioni di costi: Gli ASD, grazie a WWS Branch, potranno ricevere maxi versamenti accettando in modo indifferenziato monete, banconote e 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).

Così Auriga propone di integrare la filiale nell'architettura più complessa della banca omnicanale, **garantendo al cliente un servizio 24 ore su 24, sette giorni su sette** e aumentando la proposta di servizi in modalità self service e prodotti a valore aggiunto. Il tutto coniugato con l'obiettivo di sensibilizzare le banche a una sempre maggiore responsabilità sociale che si traduce in modelli di

strutture paperless e per quanto possibile cashless, dove il contante è gestito attraverso apparecchiature self service e senza l'intervento del personale.

Ma Auriga non ha lavorato solo su un modello di rivisitazione del layout delle filiali: al centro del progetto c'è la nuova interazione tra personale e aree self service con la riqualificazione del ruolo del cassiere, che facendo a meno della routine delle mansioni legate al conteggio e alla gestione del contante può dedicarsi ad attività di cross selling e up selling. **Il cassiere nella visione di Auriga sarà un “meeter e greeter”, che valorizzerà il proprio ruolo di supporto, accoglienza e consulenza nei confronti della clientela.** Dotati di mobile device in grado di svolgere funzioni centralizzate sia di monitoraggio dei dispositivi che di marketing verso la clientela, il personale in banca 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.