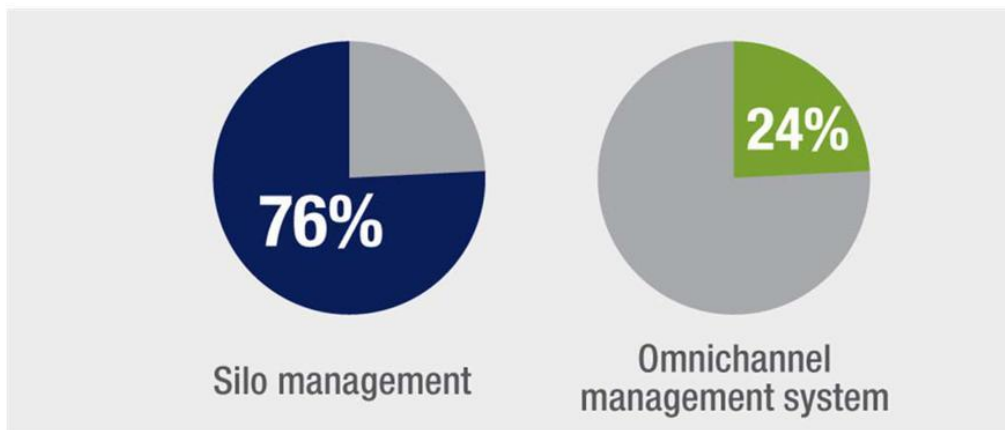


L'Atm al centro della banca omnichannel

Uno studio internazionale condotto da Atm Marketplace per conto di Auriga evidenzia l'importanza dell'azione di monitoraggio dei sistemi da parte delle banche per migliorare la customer experience e ridurre i costi operativi



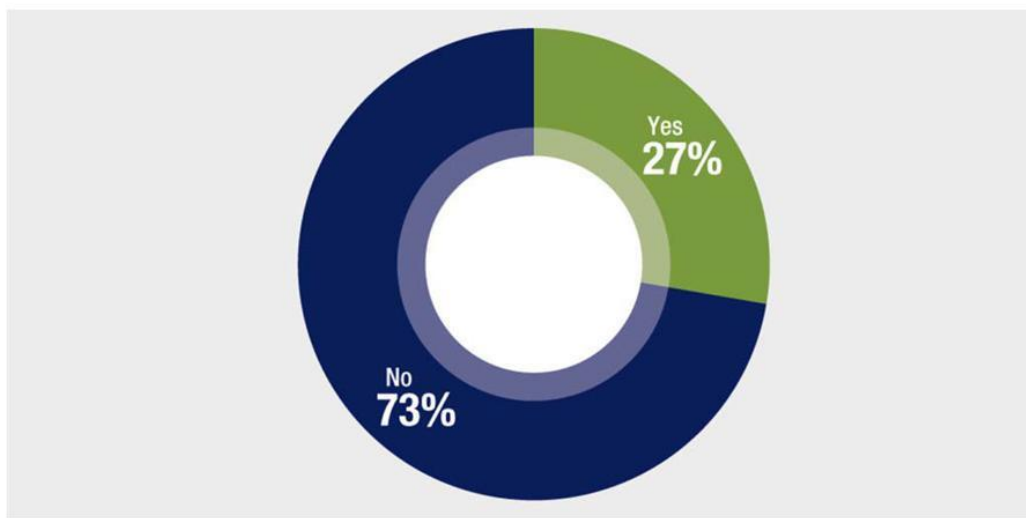
Quando si adotta una **strategia basata sui canali self-service e dispositivi assistiti**, la complessità di gestione e i costi crescono. Più complesso diventa il canale e maggiore è la varietà di operazioni eseguite, più grande è la sfida che il **sistema di monitoraggio** deve affrontare. Nel processo di trasformazione della banca, gli **Atm** continuano a giocare un **ruolo strategico** dal momento che restano il **punto di contatto principale** con il cliente: la possibilità di tenerli sotto controllo e gestirne le eventuali criticità in modo automatizzato va infatti a incidere in modo determinante sulla **customer experience**.



Do you have a single omnichannel management system to manage all your distribution channels, or do you manage your channels as silos?

Nearly one-quarter (24 percent) said they have a single omnichannel management system, while 76 percent have siloed channel management systems.

La ricerca “**Atm Monitoring Technology for Omnichannel Banking Systems**”, realizzata nel corso del 2015 da **Atm Marketplace** per conto di **Auriga**, è andata a verificare quanto il tema sia percepito come strategico. Lo studio, che ha coinvolto **più di 100 istituti bancari** a livello mondiale, tra cui i principali gruppi europei e del Nord America, ha preso in esame le modalità attraverso cui oggi le banche utilizzano gli strumenti di monitoraggio e gestione dell’Atm e ha indagato qual è la propensione a integrare queste tecnologie all’interno dell’ambiente omnicanale nei prossimi anni.

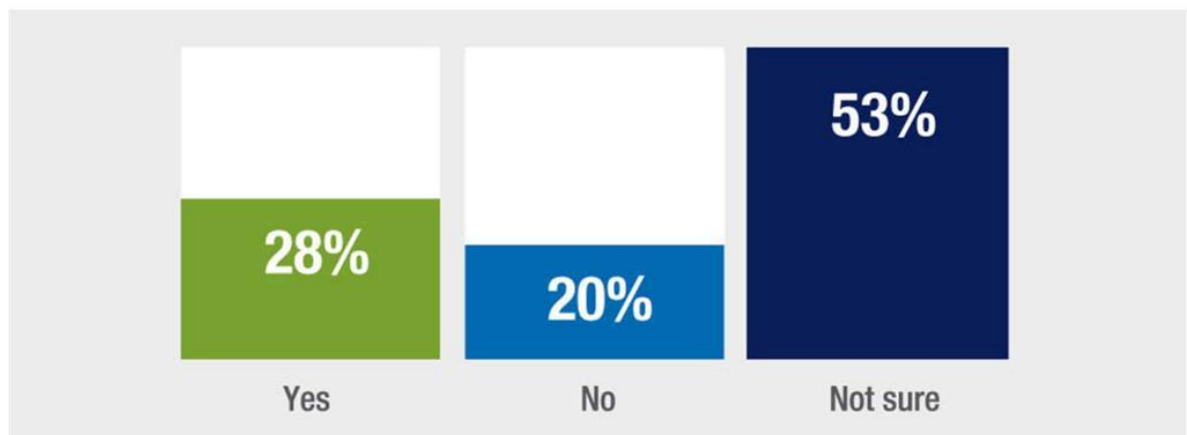


Do you have a single omnichannel monitoring system so you can control all your existing channels and ensure high service availability for all your customers' contact points?

Only 27 percent of respondents have a single omnichannel monitoring system, while the remainder (73 percent) have siloed monitoring systems.

La chiave del monitoraggio

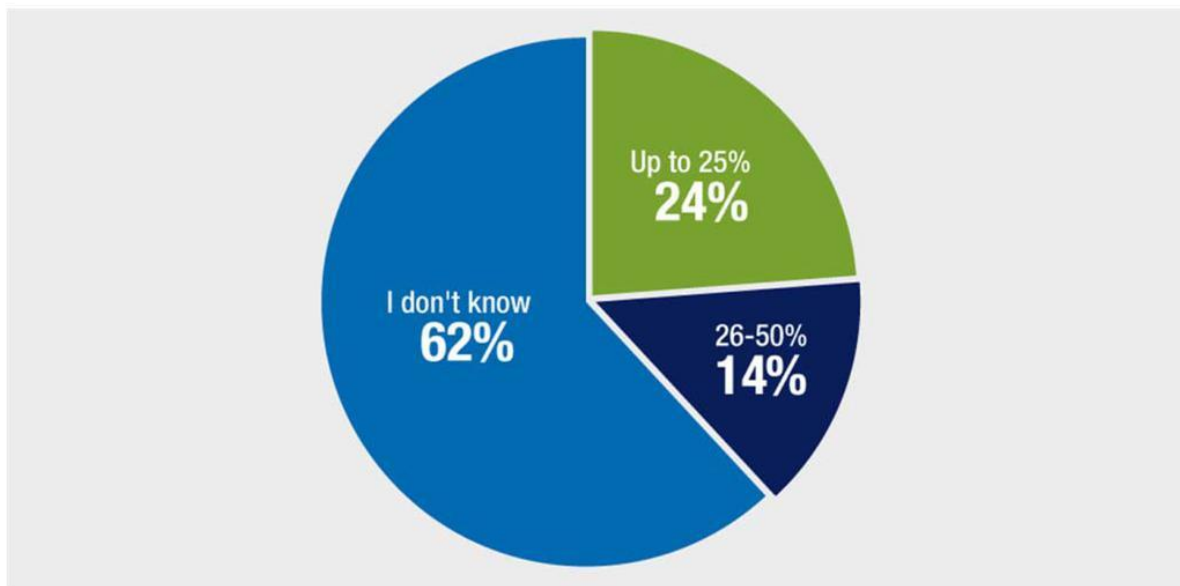
Dalle interviste condotte alle banche emerge che il **solo il 27%** degli intervistati dispone di un **unico sistema di gestione e monitoraggio dei canali** distribuitivi (Atm, chioschi, filiali, canale mobile, Internet, digital signage, ecc.), nonostante la consapevolezza sempre più diffusa che questo approccio permetta alla banca di assicurare un'elevata disponibilità di servizio per tutti i punti di contatto con la clientela. L'**approccio "a silos"** che **ancora oggi è prevalente (73%** degli intervistati) rappresenta una barriera al raggiungimento di un vero e proprio sistema omnicanale in grado di migliorare l'esperienza dei clienti. Tuttavia il 28% degli intervistati ha in programma di migrare a un sistema unico omnicanale di monitoraggio nel prossimo futuro.



Do you plan to migrate to a single omnichannel monitoring system?

Just over one-quarter (28 percent) of respondents said they plan to migrate to a single omnichannel monitoring system. However, 20 percent said they don't plan to do so, and 53 percent said they don't know.

Inoltre, il **50%** del campione ha messo in rilievo che l'implementazione di una **soluzione di monitoraggio ha prodotto importanti benefici** a livello di disponibilità degli Atm, con una riduzione dei costi operativi. Il 24% ha aggiunto che la maggiore disponibilità di servizio degli Atm ha permesso di ridurre anche significativamente i costi operativi (con risparmi fino al 25%), mentre il 21% ha dichiarato di aver ridotto del 21% l'intervento di personale tecnico in loco. Ben il 62% degli interpellati ha dichiarato invece di non sapere in che misura si siano ridotti i costi, dimostrando di non aver ancora affrontato adeguatamente il tema dell'impatto del monitoraggio sui costi e sull'efficienza in senso lato.



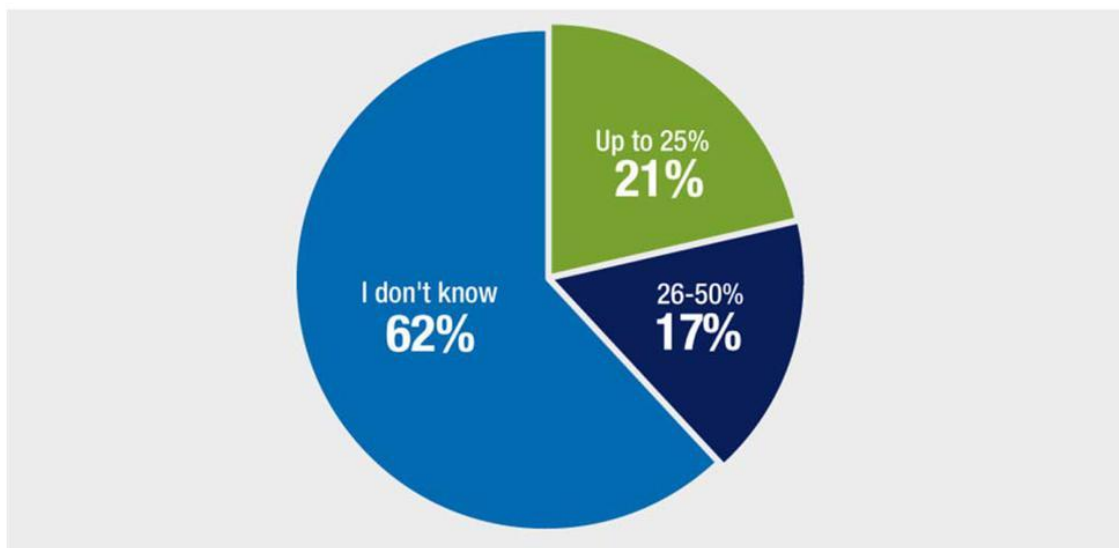
By what percentage has your improved ATM service availability reduced your operational costs?

Nearly one-quarter (24 percent) of respondents said their improved ATM service availability had reduced their operational costs by up to 25 percent, while 14 percent said their operational costs had been reduced by 26-50 percent.

Gli sviluppi futuri

L'indagine ha rilevato inoltre che i tre quarti degli intervistati (74%) utilizzano un **fornitore di sistema di monitoraggio Atm esterno** contro un 26% che utilizza soluzioni sviluppate in-house.

Circa il 76% delle banche interpellate ha affermato che il loro sistema di monitoraggio comprende anche funzionalità di raccolta delle informazioni relative allo status del terminale in grado di indicare eventuali problemi reali o potenziali, ma **solo il 31%** può disporre di un **sistema di alimentazione automatico** o di un **processo di risoluzione automatico** degli imprevisti.



By what percentage have you been able to reduce field engineers' on-site activities due to your improved ATM service availability?

Just over one-fifth of respondents said they had been able to reduce field engineers' on-site activities by up to 25 percent due to their improved ATM service availability.

In ogni caso, secondo il rapporto, a prescindere dal tipo di soluzioni usate **nel futuro** le banche tenderanno necessariamente a scegliere sistemi di monitoraggio in grado di garantire alcune **importanti funzionalità**. Tra queste: la capacità di auto-ripristino delle attività, la possibilità di accedere al sistema via Internet o meglio ancora da applicazioni per tablet/smartphone, la configurazione in autonomia di Kpi, l'elaborazione automatizzata degli incidenti, la manutenzione predittiva e la risoluzione dei problemi a distanza.

Rosaria Barrile