

Il monitoraggio proattivo degli ATM a supporto della trasformazione della banca omnicanale



Uno studio internazionale evidenzia l'importanza dell'azione di monitoraggio dei sistemi ATM da parte delle banche per migliorare la customer experience e ridurre i costi operativi.

In un contesto bancario che sta evolvendo verso l'omnicanalità, i clienti interagiscono con la banca attraverso diversi canali e il fattore chiave che determina il successo dell'investimento nell'integrazione dei diversi canali da parte della banche è dato dalla possibilità di migliorare la *customer experience*. Nel processo di trasformazione della banca, gli ATM giocano un ruolo strategico dal momento che sono un punto di contatto importante con il cliente e la possibilità di tenerli sotto controllo e gestirne eventuali criticità in modo automatizzato rappresenta quindi un passo avanti nella direzione della banca omnicanale.

La ricerca "ATM Monitoring Technology for Omnichannel Banking Systems", realizzata nel corso del 2015 da ATM Marketplace per conto di Auriga, è stata focalizzata sull'analisi dell'utilizzo da parte degli istituti bancari di piattaforme di monitoraggio e gestione degli ATM. Lo studio, che ha coinvolto più di 100 istituti bancari a livello mondiale, ha preso in esame le modalità attraverso cui oggi le banche utilizzano gli strumenti di monitoraggio e gestione dell'ATM e le potenzialità di integrare queste tecnologie all'interno dell'ambiente omnicanale.

L'approccio "a silos"

Dalle interviste condotte alle banche emerge che il solo il 27% degli intervistati dispone di un unico sistema di gestione e monitoraggio dei canali distributivi (ATM, chioschi, filiali, canale mobile, Internet, digital signage, etc.), 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.

I benefici dei sistemi di monitoraggio

Se il 73% degli intervistati ha dichiarato di avere ancora un approccio "a silos", il 28% ha però in programma di migrare a un sistema unico omnicanale di monitoraggio nel prossimo futuro.

Inoltre, il 50% degli intervistati ha messo in rilievo che l'implementazione di una soluzione di monitoraggio ha prodotto importanti benefici al livello di disponibilità degli ATM, con una riduzione dei costi operativi. Il 24% ha aggiunto che la maggiore disponibilità di servizio degli ATM ha ridotto i costi operativi (di un valore fino al 25%) mentre il 14% ha dichiarato che i costi operativi sono stati ridotti fino al 50%; e il 21% ha dichiarato di aver ridotto del 21% l'intervento di personale tecnico in loco.

"La scelta del giusto sistema di monitoraggio per gestire il proprio network self-service implica miglioramenti in termini di disponibilità dei sistemi, soddisfazione del cliente, migliore customer experience e più elevate performance di business", ha dichiarato Carmine Evangelista, CTO di Auriga. "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".

Per questo motivo le banche guardano con sempre crescente interesse a sistemi di monitoraggio in grado di garantire alcune importanti funzionalità, tra cui 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.