

# L'omnicanalità in banca passa anche dall'ATM monitoring



Quale punto di contatto diretto con i clienti, nel processo di trasformazione della banca, gli ATM giocano un ruolo strategico, tanto che la possibilità di tenerli sotto controllo e gestire eventuali criticità in modo automatizzato **rappresenta un passo avanti in un contesto bancario che sta evolvendo verso l'omnicanalità**, ossia verso l'interazione con i clienti attraverso molteplici canali.

Lo dicono i risultati di "*ATM Monitoring Technology for Omnichannel Banking Systems*", ricerca realizzata per conto dell'italiana Auriga da ATM Marketplace coinvolgendo **oltre 100 istituti bancari in tutto il mondo**.

Attento ad analizzare 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, **dallo studio è emerso che il solo il 27% degli intervistati dispone di un unico sistema di gestione**

**e monitoraggio di ATM, chioschi, filiali, canale mobile, Internet, digital signage e altri canali distribuitivi.**

Nonostante la consapevolezza sempre più diffusa dell'importanza di assicurare un'elevata disponibilità di servizio per tutti i punti di contatto con la clientela, **l'approccio "a silos" prevale in ben il 73% degli intervistati** e rappresenta una barriera al raggiungimento di un vero e proprio sistema omnicanale in grado di migliorare l'esperienza dei clienti.

Lo dimostra quel 50% del campione pronto a mettere in rilievo come l'implementazione di una soluzione di monitoraggio abbia prodotto importanti **benefici a livello di disponibilità degli ATM**. Il 24% ha, inoltre, aggiunto tra i benefici la **riduzione fino al 25% dei costi operativi, scesi addirittura del 50% per un altro 14% degli intervistati**, mentre un altro 21% ha portato in evidenza la **riduzione a due cifre dell'intervento di personale tecnico in loco**.

I sistemi di monitoraggio di ultima generazione, messi a punto per gestire network self-service e dispositivi assistiti, implicano, infatti, **maggiori costi e complessità di gestione ma portano anche miglioramenti in termini di disponibilità dei sistemi, soddisfazione del cliente, migliore customer experience e più elevate performance di business**.

Tanto che del 73% degli intervistati con ancora un approccio "a silos", il 28% afferma di avere in programma di migrare a un sistema unico omnicanale di monitoraggio nel prossimo futuro.

**Cosa valutare in un sistema ATM**

Per loro, il consiglio Auriga è di guardare a sistemi di monitoraggio in grado di garantire capacità di auto-ripristino delle attività, accesso al sistema via Internet o meglio ancora da applicazioni per tablet e smartphone, configurazione in autonomia di KPI, elaborazione automatizzata degli incidenti, manutenzione predittiva e risoluzione dei problemi a distanza.