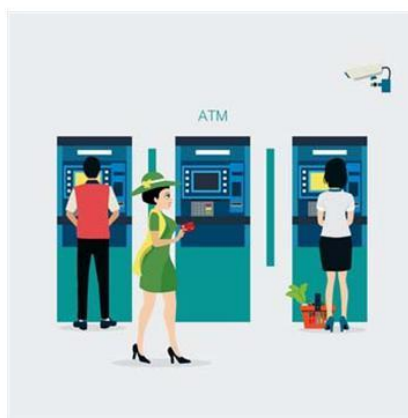


L'efficienza della banca multicanale comincia dall'analisi dell'ATM

Lo studio

Secondo la ricerca “ATM Monitoring Technology for Omnichannel Banking Systems” commissionata da Auriga ad ATM Marketplace, gli strumenti di monitoraggio sulle macchine self service aiutano ad abbattere i costi operativi fino al 50%. Ma li utilizza meno di una banca su tre.



Quali saranno il futuro e il ruolo degli ATM nell'era del mobile payment e della banca omnicanale?

Per qualcuno il peso degli sportelli, intesi principalmente come erogatori di denaro contante, è destinato a diminuire drasticamente, come del resto sta avvenendo nei Paesi scandinavi, che hanno dichiarato da anni e senza compromessi guerra al cash. Per qualcun altro, favorendone l'evoluzione in strumenti capaci di offrire a banche e clienti nuove funzionalità, sapranno meglio integrarsi in un contesto assai più liquido di quello attuale. Il produttore americano di ATM Diebold, per esempio, sta sperimentando un sistema che permetterà alle macchine di virtualizzare le carte di credito degli utenti in modo da poterle inserire automaticamente e in tutta sicurezza nei mobile wallet offerti da Apple, Samsung e Google o da qualunque altra piattaforma.

Ma c'è anche chi è convinto che nel processo di trasformazione della banca in chiave omnicanale, gli ATM continueranno a rivestire **un ruolo strategico non solo in qualità di punto di contatto con il cliente** all'interno delle filiali self-service (aiutando gli istituti a monitorarne le attività e a gestirne eventuali criticità in modo trasparente), ma anche come **generatore di KPI sull'efficienza complessiva del sistema**.

A mettere in luce questa prospettiva sono i risultati della ricerca **“ATM Monitoring Technology for Omnichannel Banking Systems”**, realizzata nel corso del 2015 da **ATM Marketplace** per conto di **Auriga** (multinazionale italiana specializzata nelle soluzioni software per la banca omnicanale). Lo studio è stato incentrato sull'analisi dell'utilizzo da parte degli istituti di piattaforme di monitoraggio e gestione degli ATM coinvolgendo più di 100 gruppi a livello mondiale e prendendo in esame le modalità attraverso cui oggi le banche integrano le nuove tecnologie all'interno dell'ambiente omnicanale.

Dall'analisi emerge che, nonostante la consapevolezza sempre più diffusa che questa filosofia permetta alla banca di assicurare un'elevata disponibilità di servizio per tutti i punti di contatto con la clientela, **solo il 27% degli istituti rispondenti dispone di un unico sistema di gestione e monitoraggio dei canali distributivi** (dagli ATM ai chioschi passando per filiali, canale mobile, Internet e digital signage). Se il 73% degli intervistati ha dichiarato di avere ancora un approccio “a silos”, il 28% ha però in programma di migrare verso un'infrastruttura più evoluta nel prossimo futuro: l'approccio “a silos” rappresenta infatti una barriera al raggiungimento di un vero e proprio sistema omnicanale in grado di migliorare l'esperienza dei clienti e aumentare l'efficienza operativa.

Non è un caso che il 50% degli intervistati abbia messo in rilievo che l'implementazione di una soluzione di monitoraggio ha prodotto importanti benefici rispetto alla manutenzione degli ATM. **Il 24% ha aggiunto che la maggiore disponibilità di servizio degli sportelli ha ridotto i costi operativi** (di un valore fino al 25%), mentre **il 14% ha dichiarato che i costi operativi sono stati addirittura dimezzati**. Il 21% dei partecipanti al sondaggio ha infine dichiarato di aver abbattuto del 21% l'intervento di personale tecnico in loco.

“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”, commenta **Carminc Evangelista, CTO di Auriga**. “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”.

Evangelista allude a funzionalità avanzate, tra cui la **capacità di auto-ripristino delle attività** e la possibilità di accedere al sistema via Internet o in mobilità da tablet e smartphone, ma anche alla **configurazione in autonomia di KPI**, all'elaborazione automatizzata degli incidenti, alla **manutenzione predittiva e alla risoluzione dei problemi a distanza**.

Tornando al quesito iniziale, se dunque nessuno ha ancora in tasca la risposta sul futuro e sul ruolo degli ATM per il mondo bancario, la possibilità di sfruttare tutte le potenzialità del network esistente di installazioni per migliorare il rapporto con il cliente e ottimizzare le risorse operative è già a portata di mano.