

## La banca del futuro avrà filiali leggere e customer oriented grazie a WWS Branch

La "vecchia" filiale con casse, addetti allo sportello e fila di clienti sarà presto forse solo un ricordo. Non per questo è però destinata a sparire: dopo una necessaria metamorfosi per rimettersi al passo coi tempi avrà anzi un ruolo determinante per la fidelizzazione della clientela.

Le esigenze degli utenti d'altronde stanno cambiando rapidamente. Da una recente indagine ABI realizzata da GfK Eurisko emerge che nell'ultimo anno l'80% della clientela ha combinato l'utilizzo dello sportello con altri canali per interfacciarsi con la banca o eseguire operazioni bancarie. L'85% dei clienti utilizza l'ATM; di questi, il 33% sfrutta le aree self-service per l'operatività più evoluta.

La componente umana rimarrà però centrale e imprescindibile per soddisfare l'aspetto consulenziale. Potrà essere assicurata "de visu" o "in remoto", attraverso un chiosco o una postazione video posta in un'area più riservata della filiale, con un consulente collegato in linea e in grado di avere sotto mano il profilo utente completo in tempo reale.

Questa nuova modalità di erogare servizi consulenziali in filiale è strettamente connessa con il nuovo modello di filiale che sta prendendo piede in Italia e nel mondo. Modello che, con layout e modalità di erogazione dei servizi innovativi, migliora la customer experience e riqualifica il personale di filiale, liberandolo dall'operatività a basso valore aggiunto introducendo la figura del meeter&greeter, con tablet alla mano potrà svolgere attività di monitoraggio in tempo reale delle aree self e di marketing verso i clienti.

Per supportare le banche in questo delicato momento di evoluzione e transizione Auriga ha messo a punto nei suoi laboratori WWS Branch, una nuova suite di applicativi per la filiale del futuro sviluppata attorno ai vantaggi della piattaforma per l'omnicanalità bancaria WinWebServer.



Grazie al nuovo pacchetto applicativo si potranno ampliare le funzionalità self service e gestire centralmente tutti i device che insieme costituiscono il nuovo modello di filiale. Gli ATM con cash out e cash in e recycling, i chioschi dotati di scanner per documenti, i tablet, i display con digital signage o ancora i nuovi dispositivi ASD (Assisted self service device): con WWS branch tutti questi protagonisti della

filiale del futuro possono dialogare tra loro in modo fluido, puntuale, integrato, offrendo un sempre maggior numero di servizi in tempo reale.

Grazie a WWS Branch ad esempio gli ASD potranno accettare maxi versamenti nonché erogare banconote di tagli diversi secondo le richieste specifiche del cliente e riutilizzare il contante versato per successivi prelievi, con conseguente ampliamento dei servizi e riduzione dei costi legati al CIT (Cash in transit).

Integrando tutti i canali presenti in filiale WWS Branch permette alla banca di offrire un servizio customer oriented, ritagliato sulle precise esigenze della clientela. Tra i vari moduli che compongono la suite c'è ad esempio WWS Greater presentato sul mercato nel corso del 2014, che abilita proprio la figura evoluta del "meeter and greeter". Con l'app installata appositamente sui tablet in dotazione al personale di filiale, questi potrà controllare in tempo reale il buon funzionamento dell'area self service, nonché il via vai dei visitatori con la possibilità di riconoscere ogni singolo cliente nel momento stesso in cui si interfaccia con i dispositivi dell'area self e di intervenire in tempo reale supportandolo o promuovendo prodotti e servizi in linea con il profilo del cliente o con le preferenze da lui espresse.

Per maggiori informazioni [www.aurigaspa.it](http://www.aurigaspa.it)