

Il self-service evoluto per un nuovo modello di filiale

Auriga ha implementato in partnership con Wincor Nixdorf soluzioni tecnologiche innovative in grado di gestire reti Atm multivendor e sviluppare le potenzialità ancora inespresse del canale self-service

informazioni dalle aziende

Multicanalità, integrazione dei canali e nuovo concetto di filiale: sono queste le direttrici secondo cui tutti i player del mercato finanziario, grandi e piccoli, si stanno muovendo, all'insegna di una rivoluzione che ha come obiettivo il miglioramento della customer experience e il recupero dell'efficienza. Il rapporto stesso fra il mondo del credito e la clientela sta cambiando: la prossimità non è più criterio sufficiente nella scelta della propria banca, e i singoli istituti hanno necessità di offrire un livello di servizio sempre più alto, all'insegna di una maggiore accessibilità ed elasticità, con più funzioni disponibili e targettizzate e costi più competitivi. Per rispondere alle nuove esigenze di servizi e tecnologie degli operatori bancari, Auriga mette a disposizione del mercato tutto il suo know-how, acquisito in 15 anni di ricerca e sviluppo nel mondo dei sistemi di pagamento e della monetica. Gli analisti e gli ingegneri del software di Auriga hanno sviluppato soluzioni come Win Client, basato sulla piattaforma Protopas di Wincor Nixdorf, e WinWebServer (WWS) in grado di gestire in modo completo reti di sportelli Atm eterogenee, rendendo disponibili funzioni di cash in e cash out, oltre alla gestione delle fasi di acquiring. Due applicativi certificati Emv che si presentano anche come gli strumenti più efficaci disponibili sul mercato per il monitoraggio centralizzato dello stato della rete Atm e delle transazioni.

Le caratteristiche di WWS

Il canale self-service oggi deve poter offrire una gamma più ampia di servizi, e ciò è reso possibile dall'installazione nelle aree self di una o più macchine Web Atm: dispositivi intelligenti che hanno a bordo anche il sistema per il versamento di contanti e assegni. Fondamentale a questo proposito è anche l'implementazione di soluzioni software come WWS che riesce a sfruttare al massimo le potenzialità degli Atm di

ultima generazione, integrando le nuove funzionalità a quelle previste e certificate Microcircuit, grazie all'utilizzo di tecnologie web based che consentono l'integrazione con il sistema legacy della banca o i data provider esterni. Attraverso le sue piattaforme tecnologiche oggi Auriga gestisce circa 20mila sportelli Atm in tutta Italia, molti dei quali dotati di funzionalità di tipo evoluto. WWS è la soluzione ideale per il multi-channel management: sviluppato in Java è in grado di integrare l'Atm con i vari canali della banca (sportello, pc, web, sms, wap, telefono), abilitando lo sportello self-service non solo all'erogazione di una ampia gamma di servizi già disponibili sugli altri canali come il bonifico, il pagamento delle utenze, ma anche di servizi nuovi come la prevendita di biglietti aerei/concerti/spettacoli teatrali. WWS dispone anche di un modulo di Marketing One to One, per una facile integrazione con il Crm della banca allo scopo di fornire servizi personalizzati al cliente. Consente inoltre di instaurare un "rapporto personale" e ad alto valore aggiunto con la clientela, conciliando l'obiettivo della fidelizzazione con quello dell'aumento della redditività del singolo cliente, grazie a campagne di cross selling tarate sui suoi bisogni e sulle sue capacità di investimento. WWS permette infine di inviare ai clienti messaggi di testo, mappe grafiche o filmati personalizzati, pensati e creati su misura per i singoli profili o in base all'area geografica di



appartenenza dei clienti o degli sportelli self-service, e può garantire una gestione ottimale, dinamica e centralizzata attraverso un monitoraggio sullo stato funzionale e contabile della rete di sportelli Atm, con una drastica riduzione dei costi e un incremento dei profitti per la banca. Aumentare la capacità di offerta di servizi al cliente in modalità self-service, riuscire a trasferire il maggior numero di transazioni a basso valore dallo sportello con l'operatore al canale self-service, promuovere il cashless all'interno delle filiali e destinare sempre più tempo e risorse a servizi di consulenza e di attenzione al cliente, sono ormai obiettivi irrinunciabili per qualunque istituto bancario. In quest'ottica il WWS è uno strumento insostituibile al servizio del business finanziario.



Auriga SpA
Strada Vassallo 1, 70125 Bari
Tel. 080/5692111, fax
080/5692112
info@aurigaspa.com
www.aurigaspa.com