

Made in Italy le soluzioni innovative che arricchiscono i sistemi ATM

Presentate recentemente da **Auriga** il prelievo senza tessera magnetica e la videoconferenza

Prelevare soldi al bancomat senza utilizzare la tradizionale tessera magnetica? Contattare un operatore della banca in videoconferenza da una stazione self service? Non sono cose dell'altro mondo, ma due delle possibilità tecnologiche messe in campo in queste ultime settimane da **Auriga**, l'azienda italiana che ha fatto dell'innovazione degli ATM la sua ragione di business principale.

Ma andiamo con ordine. L'ultima delle innovazioni è quella della videoconferenza attivabile da un bancomat. La nuova funzionalità permette all'utente di dialogare dall'ATM con una persona fisica, ovvero un operatore di call center, per tutte quelle situazioni in cui l'interazione con una macchina self-service

può non risultare sufficiente. Scegliendo la voce 'contatta operatore' l'utente verrà infatti messo automaticamente in comunicazione con il primo operatore libero, che potrà seguirlo nelle operazioni del terminale self service, oppure fornire servizi particolari, come per esempio la prenotazione di biglietti. Tutta la fase di comunicazione avviene in videoconferenza, consentendo così all'utente di vedere in volto l'operatore ricreando un rapporto analogo a quello che si stabilisce di solito con lo sportellista in banca. "Attraverso innovazioni come queste - spiega Vincenzo Fiore, presidente del consiglio di amministrazione di **Auriga** - l'istituto di credito può ridefinire il proprio modo di fare

banking, aumentando i servizi disponibili e rendendoli più accessibili, concentrandosi sulle modalità più idonee per migliorare l'efficienza del singolo canale, self service o filiale, e cercando di aumentare l'indice di cross selling e la redditività del cliente, che è oggi più che mai l'obiettivo di ogni banca".

Dal bancomat al cellulare

La seconda innovazione invece sostituisce la tradizionale carta bancomat con lo strumento più 'amato' dagli italiani: ovvero il telefono cellulare. Riducendo a zero quindi i rischi di perdita della carta e del suo codice. In pratica, il cliente effettua una richiesta al proprio istituto per

un prelievo attraverso il canale che preferisce o che in quel momento gli è più comodo (internet, call center, filiale, ecc.), indicando l'importo del prelievo stesso e specificando il numero di cellulare della persona che andrà a effettuarlo. Riceverà dunque un codice segreto numerico di otto cifre che sarà utilizzabile solo per il prelievo richiesto: recatosi allo sportello ATM, l'utente (o chi per lui) ha la possibilità di interrompere la 'fase di idle' premendo un apposito tasto (o una combinazione di tasti) senza introdurre alcuna carta. Riconosciuta la validità del codice, il sistema invia un SMS al numero di cellulare comunicato in fase di pre-autorizzazione: contiene un nuovo codice one shot di cinque cifre che l'utente dovrà a questo punto inserire per completare la transazione. ■

