

Con tecnología de Auriga sucursales inteligentes reducen hasta en 38% sus costos operativos

Soluciones #NextGenBranch de Auriga vienen implementándose con éxito en agencias bancarias en Europa y constituyen un modelo muy beneficioso para replicar en LATAM

La nueva normalidad ha planteado a las entidades bancarias el reto de brindar un soporte integral a sus clientes y de atraerlos nuevamente a sus sucursales. Si antes el aislamiento hizo que el público se aleje de los establecimientos, hoy en día -pasada la pandemia- los usuarios acuden a las agencias bancarias para realizar todo tipo de operaciones.

En este contexto se vienen implementando las 'sucursales inteligentes', que son los espacios físicos donde los servicios bancarios se ofrecen apoyados por tecnologías de última generación con el objetivo de ofrecer a las personas una experiencia innovadora combinando herramientas digitales, automatización y atención remota sin descuidar el contacto humano.

"El modelo de sucursal smart podría reportar a una entidad bancaria entre el 33 y 38 por ciento de reducción de costes operativos. Si comparamos la nueva generación de sucursales con las tradicionales, los bancos podrían tener un aumento de rentabilidad en similar proporción invirtiendo en digitalizar sus espacios físicos de atención al cliente", sostiene Martín Espinel, Vicepresidente Comercial de Auriga.

De hecho, los bancos también pueden optimizar recursos gracias al trabajo remoto de un grupo centralizado de empleados que laboran desde distintos locales a través de videollamadas y al hecho de que, al digitalizar las operaciones en efectivo y ofrecer a los clientes una mayor autonomía, los directores pueden centrarse en otras actividades que generen más valor.

COMO MUESTRA UN BOTÓN: BANCA CARIGE

Auriga destaca el caso de Banca Carige, uno de los principales grupos del sector financiero en Italia, para el que la compañía trabajó el proyecto Carige Smart implementando sus soluciones #NextGenBranch auspiciando un 33% de reducción en sus costos operativos.

Esta iniciativa abarcó una importante inversión en el ámbito digital para la creación de un nuevo modelo de sucursales, dotadas con tecnología inteligente, altamente

digitalizadas y automatizadas. De este modo, los clientes pueden acceder a los servicios especializados de las entidades en modo autoservicio, a través de un equipo de consultores bancarios en remoto.

“Este ejemplo es muy posible de replicar en Latinoamérica, ya que -al igual que en otras partes del mundo- los bancos enfrentan un proceso de transformación digital, que -bien llevado- les puede traer múltiples beneficios a ellos y a sus clientes, desde luego”, agrega Espinel.

CUATRO ZONAS AL SERVICIO DEL CLIENTE

Las agencias implementadas bajo el esquema de Carige Smart cuentan con cuatro áreas de tecnología digital para que desde su ingreso el cliente se sienta atendido de una manera ágil, humana y sobre todo fácil de manejar. Es decir, el usuario debe recorrer las siguientes estaciones:

- **ZONA 24x7:** ubicada a la entrada de la agencia, está equipada con cajeros avanzados siempre disponibles y en los que se puede realizar una amplia gama de transacciones y operaciones en efectivo sin ayuda.
- **ZONA DE RECEPCIÓN:** dedicada a recibir y dirigir a los usuarios a las distintas estaciones de la sucursal mediante un quiosco digital y personal cualificado («repcionistas») que acompaña a los clientes en la fase de preautenticación.
- **ZONA INTERNA DE AUTOSERVICIO:** estaciones de trabajo reservadas a clientes en las que pueden realizar operaciones y transacciones básicas o avanzadas en modo autoservicio a través de cajeros de efectivo automatizados (para retirar o ingresar dinero) y que ofrecen más servicios que los cajeros externos.
- **MOSTRADOR DIGITAL ASISTIDO:** un nuevo canal que permite realizar transacciones, recibir asesoramiento y llevar a cabo actividades comerciales relacionadas con productos bancarios y financieros. Para una interacción remota está implementada con: monitor completo con sistema de videoconferencias y de grabación de vídeo, tableta gráfica para firmas electrónicas, escáner e impresora, lectores y cajeros automáticos de autoservicio.

Sin duda, se trata de un modelo innovador que, en un sistema omnicanal integrado, complementa los canales y modelos de servicio tradicionales, con el objetivo de alcanzar una alta eficiencia organizativa y garantizar una presencia generalizada en todas las áreas locales en las que el banco opera.

“Lo clave de esta propuesta, apoyada en las soluciones #NextGenBranch de Auriga, es que al tener como eje al cliente, busca adaptarse a sus necesidades y a sus distintos perfiles incluso a los más evolucionados, ya que la digitalización también ha llegado a ellos y esperan que su entidad les brinde todas las herramientas posibles para tener una experiencia relevante dentro de esta nueva generación de sucursales”, puntualiza Espinel.

Acerca de Auriga

Auriga es especialista en aplicaciones de software para cajeros automáticos y sistemas de pago. La compañía ha sido, además, un importante innovador en banca online y móvil, ofreciendo soluciones que favorecen la optimización de los procesos y una ventaja competitiva a largo plazo. Más del 74 % de los cajeros automáticos en Italia se gestionan con el software WWS de Auriga. Auriga es una compañía global, con presencia en Europa Occidental y Oriental, Latinoamérica y Asia-Pacífico. Más información sobre Auriga: <https://www.aurigaspa.com/es/>

Para más información

Entercomm Latam
auriga@entercommla.com

Contacto con Auriga

Antonella Comes, Directora de Marketing
antonella.comes@aurigaspa.com
Tel.: +39 080 56 92 255