



# La #NEXTGENBANK è realtà

**Digitale, remota, snella, orientata al cliente:** la banca del futuro è quella che crea filiali di ultima generazione dove la tecnologia ha un ruolo chiave. Fa leva sul self-service evoluto e su nuovi strumenti per incrementare l'efficienza dei processi e ottimizzarne le prestazioni.

Tutto questo è #NextGenBranch.

THE # NEXTGENBRANCH®

**AURIGA**  
the banking e-evolution

È ormai sotto gli occhi di tutti il modo in cui la digitalizzazione stia modificando in profondità la vita, la quotidianità, il lavoro e le abitudini dei consumatori. In questo contesto, il mondo bancario non sfugge ai cambiamenti in corso, e al contrario sta vivendo un periodo ricco di evoluzioni, finalizzate ad interpretare e rispondere alle sempre nuove esigenze degli utenti, che richiedono un'esperienza di utilizzo e servizi personalizzati.

## **La risposta delle banche: tra nuovi servizi e necessità di abbattere i costi**

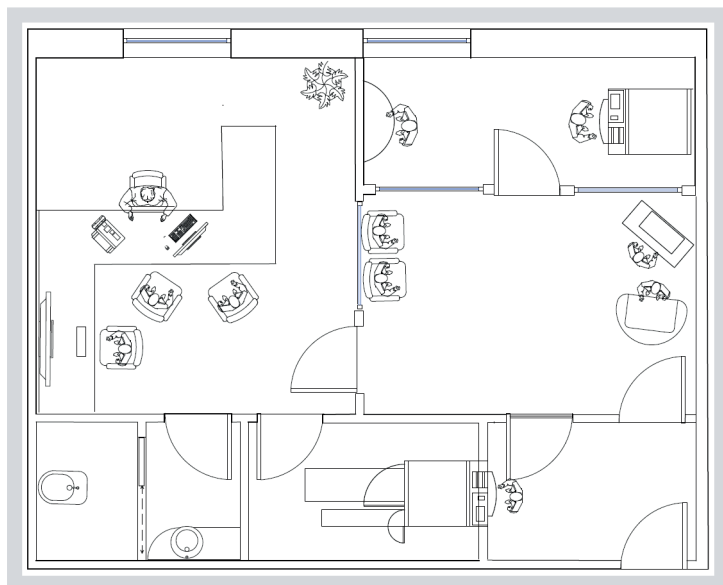
Alla luce di questi nuovi trend e propensioni degli utenti, alcune banche hanno messo in atto - congiuntamente agli sforzi per fare fronte alla crescente richiesta di servizi digitali e accessibili da remoto - la riduzione del numero di filiali, che risponde prima di tutto alla necessità di abbattere i costi. Una tendenza che potrebbe avere delle conseguenze negative. Si rischia infatti di andare incontro ad una debancarizzazione di alcune zone che si troverebbero quindi senza sportelli bancari, con conseguenti difficoltà diffuse soprattutto nelle fasce più anziane della popolazione, abituate a recarsi presso la filiale per svolgere ogni tipo di operazione, o nella clientela che cerca il contatto umano e il rapporto diretto con gli operatori sul fronte della consulenza. Ma soprattutto, l'assenza di luoghi fisici rischia di portare ad una disumanizzazione della banca che, al contrario, deve assumere le relazioni umane come punto di forza per disegnare esperienze personalizzate grazie all'utilizzo della tecnologia.

# Come unire quindi le nuove abitudini dei clienti con le esigenze della banca?

Concepire e dare vita a nuovi modelli di filiale, snelli e agili, caratterizzati da maggiore automazione e intelligenza: una filiale che non sia solo remota, ma anche e soprattutto evoluta. Una struttura che permetta ai clienti di accedere ai servizi della filiale in completa autonomia, ad esempio attraverso l'ATM multifunzione, in grado di fornire servizi evoluti in qualsiasi momento. Gli sportelli automatici in questo contesto sono destinati a diventare strategici per la filiale bancaria, non più relegati solo a un ruolo di erogazione di denaro, ma in grado di abilitare servizi aggiuntivi nel modello self-service della banca multicanale. Gli utenti oggi utilizzano una vasta gamma di canali per accedere ai servizi bancari, passando da un dispositivo all'altro, richiedendo una disponibilità 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Una filiale customer-oriented, per rispondere in maniera puntuale alle esigenze dei clienti attraverso tutti i canali a disposizione, anche grazie ad un'azione di marketing sinergico.

Tutte queste skills e questi strumenti hanno un nome, noi di Auriga li abbiamo riassunti nella nostra proposta #NextGenBranch: digitale, remota, snella, customer-oriented, che fa leva sul self-service evoluto e sulle nuove tecnologie per incrementare l'efficienza dei processi e ottimizzarne le prestazioni.



Sistema di videoconferenza performante, UX ottimizzata, piattaforma software omnicanale integrata, tecnologia state of art, sicurezza olistica.

# Il self service evoluto

## WWS Fill4Me

La soluzione di videoconferenza che permette, durante una transazione eseguita su ATM, ATM Evoluti e ASST, di richiedere in qualsiasi momento il supporto di un operatore remoto. L'operatore assiste così attivamente il cliente nel completamento di form e lo guida nelle scelte, attraverso il co-browsing.

Attività come depositi di contanti, pagamento di bollette anche in contanti oltre che da conto, incassi di assegni, bonifici bancari e prelievi di grandi dimensioni possono essere svolte in autonomia o guidate da remoto, senza la necessità di un contatto diretto.

Questa piattaforma mette il digitale a servizio del rapporto umano, per una migliore esperienza da parte del cliente: la prospettiva si sposta dalla filiale fisica all'assistenza remota, utilizzando il co-browsing per tutti i servizi, attraverso un customer care molto evoluto. Un modello di relazione tra banca e cliente che migliora la percezione della qualità del servizio, favorendo anche customer education.



**WWS**  
Fill4ME

## Come funziona?

- 1** Il cliente che accede ad una postazione ATM/ASST può richiedere in qualsiasi momento l'aiuto di un assistente remoto, tramite il pulsante «Assistenza».
- 2** Il primo operatore disponibile prende in carico la richiesta e avvia il servizio di videoconferenza.
- 3** L'assistente remoto ha la possibilità di supportare attivamente il cliente nello svolgimento della propria transazione.
- 4** Con il consenso esplicito del cliente, l'assistente remoto può avviare il processo di «cobrowsing» per potersi sostituire al cliente per la compilazione di moduli e per la guida nelle fasi di dettaglio dell'operazione.



## Tecnologia

- ASST/ASD con videocamera
- Integrazione con mobile
- Video/audio conferenza
- Audio ambientale o microfono
- Controllo remoto



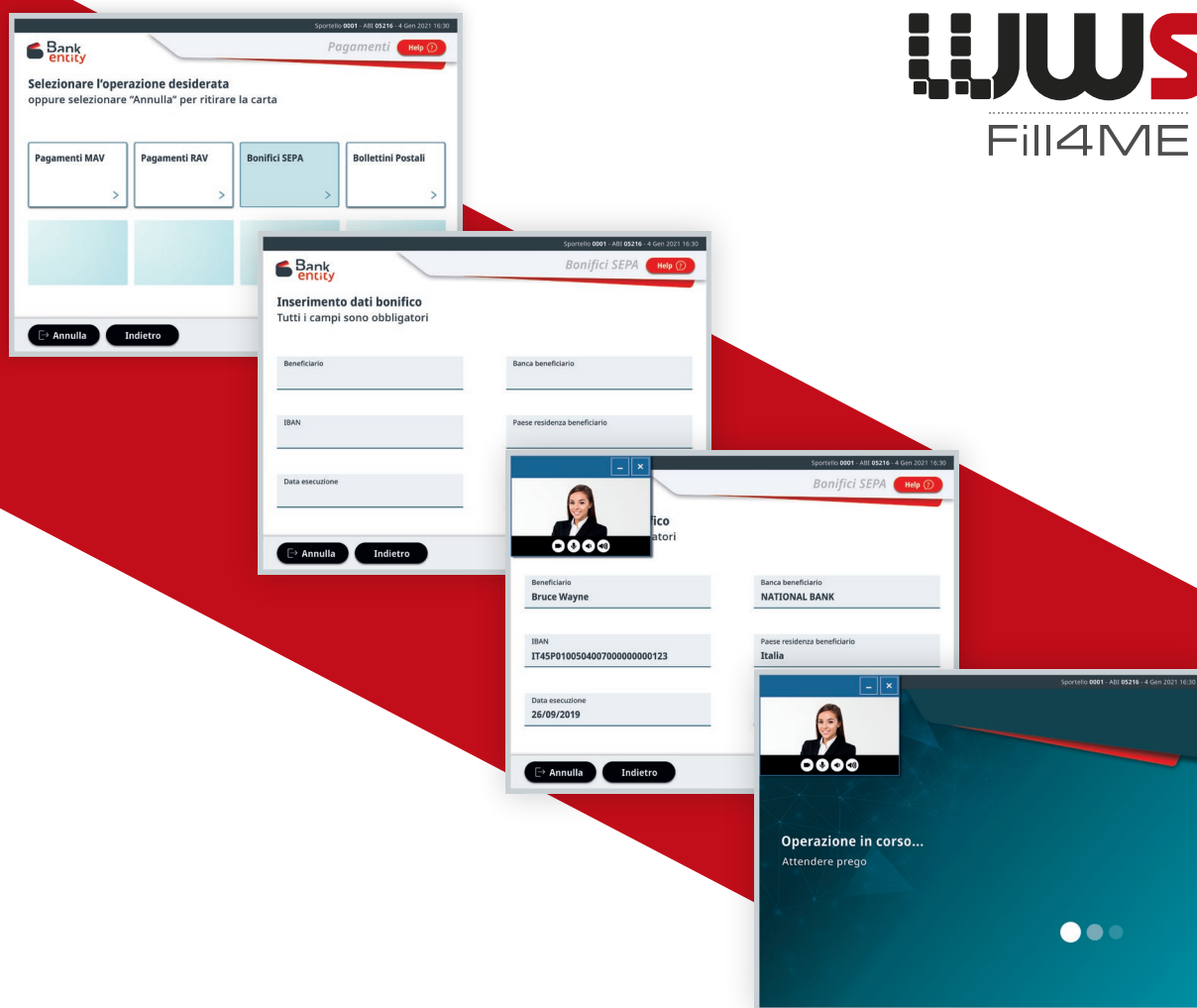
## Operazioni lato cliente

- Operatività transazionale complessa
- Prelevamento con scelta tagli e moneta
- Maxi prelievi
- Versamento contanti anche con monete
- Cambio assegni
- Ricariche per contanti
- Pagamenti con lettura del documento e pagamento per contanti (banconote e monete)



## Funzioni lato banca

- Assistenza post vendita
- Campagne di marketing
- Monitoraggio proattivo
- Raccolta informazioni per statistiche e analisi



## Immediatezza

WWS Fill4Me si basa sul semplice principio della creazione di stanze virtuali nelle quali vengono poi attivati i processi di cobrowsing e di videoconferenza. La consolle di gestione permette di creare profili dedicati, gestire le richieste in real-time e avere completa visibilità sullo storico delle chiamate.



## Sicurezza

È l'utente che **verifica la correttezza** dei dati immessi dall'operatore ad ogni passo ed è a lui che è delegata in forma esclusiva la conferma finale dell'operazione. I dati della richiesta di assistenza vengono opportunamente registrati.



## Flessibilità

Come modulo integrato nella piattaforma WWS, Fill4Me funziona in tutti i contesti in cui è presente una macchina self-service: in un'area **aperta** all'interno di una filiale, un'area **riservata** all'interno di una filiale, un'area chiusa esterna alla filiale accessibile **24x7 con riconoscimento**.



## L'evoluzione strategica del self service

- L'automazione non sostituisce il consulente ma permette di allocare il personale ad attività ad alto valore aggiunto per passare da una forma di assistenza ad attività di customer education e retention.
- Una tecnologia che sfrutta a pieno le potenzialità degli ATM ed ATM evoluti permette di generare nuove opportunità di crescita e ricavi, in modo efficiente e redditizio.
- L'innovazione digitale assicura una nuova user experience e permette di abbattere i costi mantenendo un'offerta concorrenziale nel mondo delle banche digital native.

## Lo sportello digitale BANK4ME®

La soluzione per chi vuole portare nel presidio fisico della banca l'operatività 24/7 e la multimedialità del digital. Bank4Me è la postazione attrezzata sia per la gestione dell'operatività transazionale sia per la consulenza finalizzata anche alla vendita di prodotti bancari e finanziari.

La postazione si colloca in un ambiente ottimizzato, all'interno di una filiale con presidio fisico o remotizzato oppure all'esterno della filiale con possibilità di accesso 24/7 con riconoscimento.





**Il cliente o il prospect ha a disposizione una dock station per accedere in modalità self service all'operatività transazionale semplice oppure richiedendo l'intervento di un consulente da remoto per le operazioni più complesse.**

**Il consulente supporta attivamente il cliente o il prospect nelle sue scelte avviando il servizio di videoconferenza criptata e di co-browsing per le operazioni transazionali.**



## **Piattaforma applicativa completa**

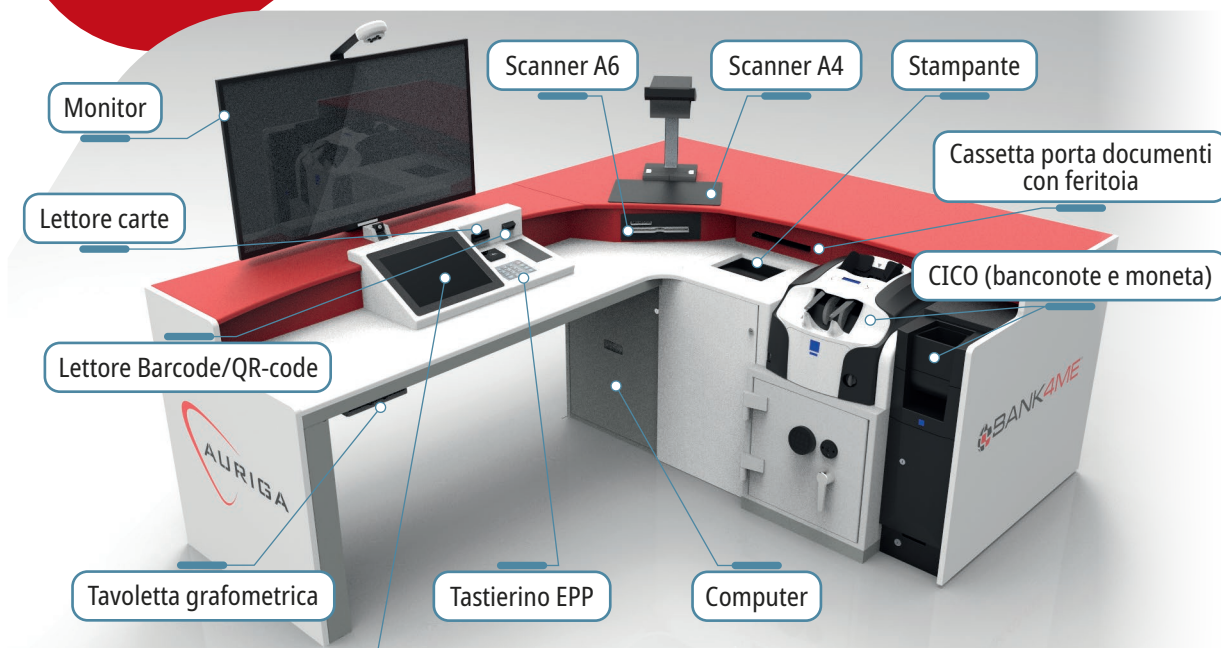
Alla base del Bank4Me c'è la piattaforma WWS di Auriga: un'unica applicazione integrata per la gestione dell'operatività transazionale, della video conferenza, dei dispositivi self-service, del marketing personalizzato. Una soluzione completamente agnostica dal punto di vista del vendor dell'hardware che permette di superare le problematiche legate alla tecnologia legacy e ad un'architettura a silos, e di facilitare l'integrazione dei canali fisici e digitali in una piattaforma tecnologica altamente sicura e avanzata, e soprattutto customer-oriented.

Bank4me consente ad ogni cliente di accedere a tutti i servizi della propria banca in modalità self-service, 24/7, attraverso una dock station integrata con tutti i device necessari per lo svolgimento delle varie operazioni, e ubicata in un'area riservata della filiale, accessibile previo riconoscimento.

Ma l'elemento distintivo e innovativo è costituito dalla piattaforma software a bordo che permette la gestione integrata di tutti i device per svolgere le più diverse operazioni bancarie di cui il cliente ha necessità in totale autonomia, sapendo di poter godere in ogni momento di assistenza e supporto in tempo reale, in videoconferenza, da parte di un consulente, in modo sicuro e personalizzato. In questo modo si salvaguardano gli aspetti umani e relazionali, si valorizza la competenza professionale, si preserva il rapporto con il cliente e al contempo si educa quest'ultimo all'uso quotidiano del digitale. Appare evidente che la tecnologia sia diventata l'elemento chiave in grado di dare vita a soluzioni win-win per banche e utenti: si va dalla riduzione dei costi di gestione della filiale alla maggiore flessibilità operativa, offrendo allo stesso tempo agli utenti un accesso continuativo a tutti i servizi della filiale.



# Caratteristiche



## Funzionalità

- ◆ Registrazione nuovi clienti
- ◆ Operatività transazionale semplice per conto e per cassa
- ◆ Operatività transazionale complessa per conto e per cassa
- ◆ Operatività con autorizzazione
- ◆ Vendita prodotti dematerializzati
- ◆ Vendita prodotti non dematerializzati
- ◆ Post vendita
- ◆ Consulenza specializzata su appuntamento



Macchine certificate



Piattaforma software completa dei moduli sicurezza, monitoraggio e cash management



Personalizzazione della configurazione, del design e dell'interfaccia



## Modulare

La scelta degli strumenti e delle periferiche della dock station è a completa discrezione della banca. La progettazione avviene sulla base di specifici indicatori per individuare il set di device più adeguato. Gli indicatori utilizzati più di frequente sono: la superficie di cui si dispone, gli obiettivi di mercato e il livello di operatività.



## Accessibile

Per migliorare la qualità dell'esperienza nella progettazione del desk sono stati rispettati i principi dell'antropometria e dell'accessibilità per persone diversamente abili, ottimizzando la postura, la visione e il controllo dello spazio e delle periferiche. Il focus è sull'utente, a partire dal disegno della postazione fino all'uso degli schermi e delle interfacce, così da poter offrire la percezione di un luogo dedicato e un servizio ritagliato sulle esigenze di ognuno.



## Scalabile

Bank4Me è la soluzione che permette di avere i servizi di una filiale completa in una sola stanza. Offre l'opportunità di un investimento mirato e di una strategia che si basa sul riutilizzo degli asset e la scalabilità sul modello: la banca può scegliere una postazione per le sole transazioni o la sola consulenza e collocarla nelle aree di alto passaggio oppure in zone extra urbane sia come supporto all'operatività retail sia per avere a disposizione un ufficio, anche mobile, non presidiato.

## Focus sulla sicurezza

In un momento in cui i servizi digitali vengono adottati rapidamente e su larga scala, la sicurezza informatica bancaria ha assunto un ruolo importante. È fondamentale avere attiva una strategia di sicurezza delle operazioni a 360 gradi, in grado di proteggere preventivamente i consumatori, indipendentemente dal canale che utilizzano. Per i dispositivi di self service assistito, l'aspetto della sicurezza diventa ancora più importante perché delegato completamente alla banca e non all'utente finale. In termini di rischi, alle cause di attacco tradizionali, si aggiungono le frodi finanziarie con conseguenti violazioni dei dati dei clienti, interruzione della continuità operativa, danni alla reputazione per l'istituto finanziario e la perdita di fiducia del cliente. Integrata nella piattaforma alla base di WWS Fill4Me e Bank4ME, la soluzione di OT Cyber Security multivendor nativa centralizza le operazioni e assicura uno standard di sicurezza elevato perché applica un modello di protezione completo che comprende il monitoraggio proattivo e il controllo, anche remotizzato, di tutti i dispositivi.

## Il cliente al centro

L'applicazione dell'intelligenza artificiale nel marketing bancario gioca un ruolo cruciale nella fidelizzazione della clientela. L'IA permette di garantire personalizzazione e coerenza dei messaggi su larga scala: man mano che i consumatori interagiscono con la propria banca si raccolgono informazioni sulle loro abitudini che permettono di rendere l'esperienza di volta in volta sempre più intuitiva ed efficace. Solo grazie ai dati e alle informazioni messe a disposizione della banca, si può migliorare questa relazione e instaurare un dialogo propositivo attraverso campagne marketing efficienti ed efficaci, in grado di rispondere adeguatamente ai desideri dei clienti. Per questo motivo, l'AI può supportare le banche nell'identificare (prima) e nell'offrire (dopo) i servizi più adeguati, indirizzando al contempo i clienti verso servizi specifici. Il risultato è un customer journey personalizzato, messaggi informativi, promozionali e di marketing in sinergia tra loro e tra i vari canali.



Pensata per potersi adattare a tutti gli scenari e a tutti i mercati, la nostra proposta è rivolta alla banca che vuole garantire la piena efficienza dei servizi anche quando erogati in filiale, potendo proporre ai propri clienti una filiale rinnovata capace di rendere più efficiente il rapporto consulenziale, favorendo la crescente digitalizzazione dei servizi, in ottica di customer education e di maggiore inclusione multigenerazionale.

## Con WWS Fill4Me e Bank4Me,

le banche possono approcciarsi in modo lean e ripensare gli spazi e il modello disegnandolo sulle effettive esigenze dei propri clienti e senza rinunciare alla qualità della relazione. Una relazione che si adatta al canale, ma soprattutto al cliente. Una relazione che passa anche dalla voce, dalla conversazione, dalla tecnologia, dall'analisi dei dati e che si traduce in una strategia di marketing integrata e sinergica.

Con WWS Fill4ME e Bank4ME, L'invito di Auriga è quello di investire in una piattaforma di altissimo livello che integra tecnologie come AI, IoT e cloud per supportare i servizi bancari end-to-end. Il nostro obiettivo è quello di fornire strumenti capaci di migliorare l'esperienza bancaria di canale per i consumatori e consentire alle banche di definire una strategia veramente omnicanale, ottimizzando e trasformando l'offerta di filiale e self-service.



Sede principale:  
**Bari (Italia)**

Uffici:  
**Auriga International**

 [www.aurigaspa.com](http://www.aurigaspa.com)