



El poder del #NEXTGENBANK

Digital, remoto, ágil, orientado al cliente: el banco de nueva generación está enfocado en crear una sucursal avanzada donde la tecnología desempeña un papel fundamental. Saca el mejor partido de las opciones de autoservicio avanzado e incluye una plataforma de software omnicanal integrada para aumentar la eficiencia del proceso y optimizar el rendimiento.

Ha llegado la **#NextGenBranch**.

THE **#** NEXTGENBRANCH®

AURIGA
the banking e-evolution

No cabe duda de que la digitalización está modificando la vida diaria, el trabajo y los hábitos de los consumidores; y el sector de la banca no es una excepción. El mundo entero está atravesando un momento de cambio y los bancos necesitan estudiar y responder a las nuevas necesidades de sus clientes, que requieren una experiencia de usuario personalizada y distintas opciones de servicio.

La respuesta de los bancos: nuevos servicios y la necesidad de reducir costos

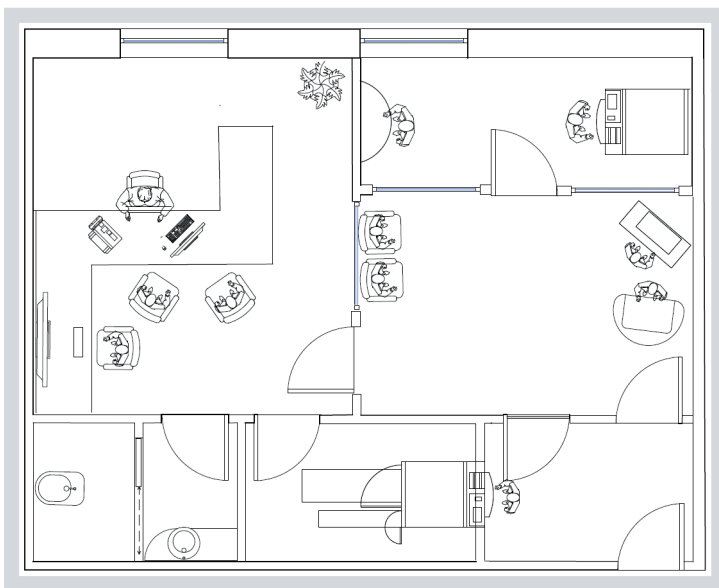
La respuesta de los bancos: Teniendo en cuenta estas nuevas tendencias y los comportamientos de los clientes, algunos bancos están reduciendo su número de sucursales. Este escenario se da, sobre todo, en respuesta a la necesidad de reducir costos, al mismo tiempo que se esfuerzan para satisfacer la creciente demanda de servicios digitales accesibles de forma remota. Asimismo, esta tendencia podría tener consecuencias negativas. Existe el riesgo de generar una falta de servicios bancarios en algunas áreas, que podrían dejar de contar con atención bancaria presencial y verse expuestas a dificultades no planificadas. Esto es especialmente cierto para las personas mayores, muchas de las cuales están acostumbradas a visitar su sucursal para resolver todas sus necesidades bancarias, o para clientes que prefieren el contacto humano directo. Ante todo, la reducción del número de ubicaciones físicas conlleva el riesgo de deshumanizar a los bancos, que deberían aprovechar las ventajas de las relaciones humanas en combinación con la tecnología para crear experiencias personalizadas.

¿Cómo reconciliar los nuevos hábitos de los clientes con las necesidades de los bancos?

La solución es crear un nuevo tipo de sucursal, más ágil y versátil, con mayor automatización e inteligencia. Este modelo no solo es remoto, sino también -ante todo- parte de una nueva evolución. Así, permite a los clientes acceder a los servicios con total autonomía, incluso a través de cajeros automáticos multifunción que brindan servicios avanzados en todo momento. En este contexto, los cajeros automáticos están destinados a convertirse en elementos estratégicos para las sucursales bancarias: su papel ya no se limita al de simple expendedor de efectivo, sino que proporcionan servicios adicionales a través del modelo de autoservicio de la banca multicanal. Hoy en día, los consumidores utilizan una amplia gama de canales y dispositivos para acceder a los servicios bancarios y requieren una disponibilidad continua, 24 horas al día y 7 días a la semana.

Las sucursales orientadas al cliente responden de manera oportuna a las necesidades de los clientes a través de todos los canales disponibles y con marketing sinérgico.

Todas estas funciones y herramientas tienen un nombre. En Auriga las hemos resumido en nuestra oferta **#NextGenBranch**: digital, remota, ágil, orientada al cliente, con autoservicio avanzado y nuevas tecnologías que aumentan la eficiencia de los procesos y optimizan el rendimiento.



Sistema de videoconferencia de alto rendimiento, experiencia de usuario optimizada, plataforma integrada de software omnicanal, tecnología de punta, seguridad integral.

Autoservicio avanzado con WWS Fill4Me

Esta solución de videoconferencia permite al usuario solicitar asistencia de un operador remoto en cualquier momento, mientras realiza una transacción en un cajero automático, en un cajero automático avanzado o en un cajero de autoservicio asistido (ASST, por sus siglas en inglés). El operador ayuda directamente a los clientes a rellenar formularios y los guía en sus elecciones mediante una navegación conjunta.

En estos dispositivos pueden realizarse operaciones como depósitos de efectivo, pagos de facturas (en efectivo o desde una cuenta bancaria), cobro de cheques, transferencias bancarias y retiradas de grandes cantidades de efectivo. Todo ello de forma independiente o guiada, de forma remota y sin necesidad de contacto directo.

Esta plataforma proporciona un servicio digital con un toque humano para proporcionar una mejor experiencia al cliente. Se pasa de una perspectiva centrada en la sucursal física a la asistencia remota, mediante un sistema de navegación compartida para todos los servicios y atención al cliente de última generación. Este modelo de relación entre el banco y el cliente mejora tanto la percepción de la calidad del servicio como el servicio en sí y fomenta el desarrollo de conocimientos por parte del cliente.



WWS
Fill4ME

¿Cómo funciona?

- 1 Los clientes que utilizan un cajero automático o un cajero de autoservicio asistido (ASST) pueden solicitar la ayuda de un asistente remoto en cualquier momento, a través del botón «Asistencia».
- 2 El primer operador disponible acepta la solicitud e inicia el servicio de videoconferencia.
- 3 El asistente remoto puede ayudar directamente a los clientes a realizar su transacción.
- 4 Con el consentimiento expreso del cliente, el asistente remoto puede iniciar el proceso de «navegación compartida» e intervenir para rellenar formularios y brindar orientación en las etapas más complejas de la operación.



Tecnología

- Cajeros de autoservicio asistido (ASST/ASD) con cámara de video
- Integración móvil
- Conferencias de video/audio
- Micrófono o audio ambiental
- Control remoto



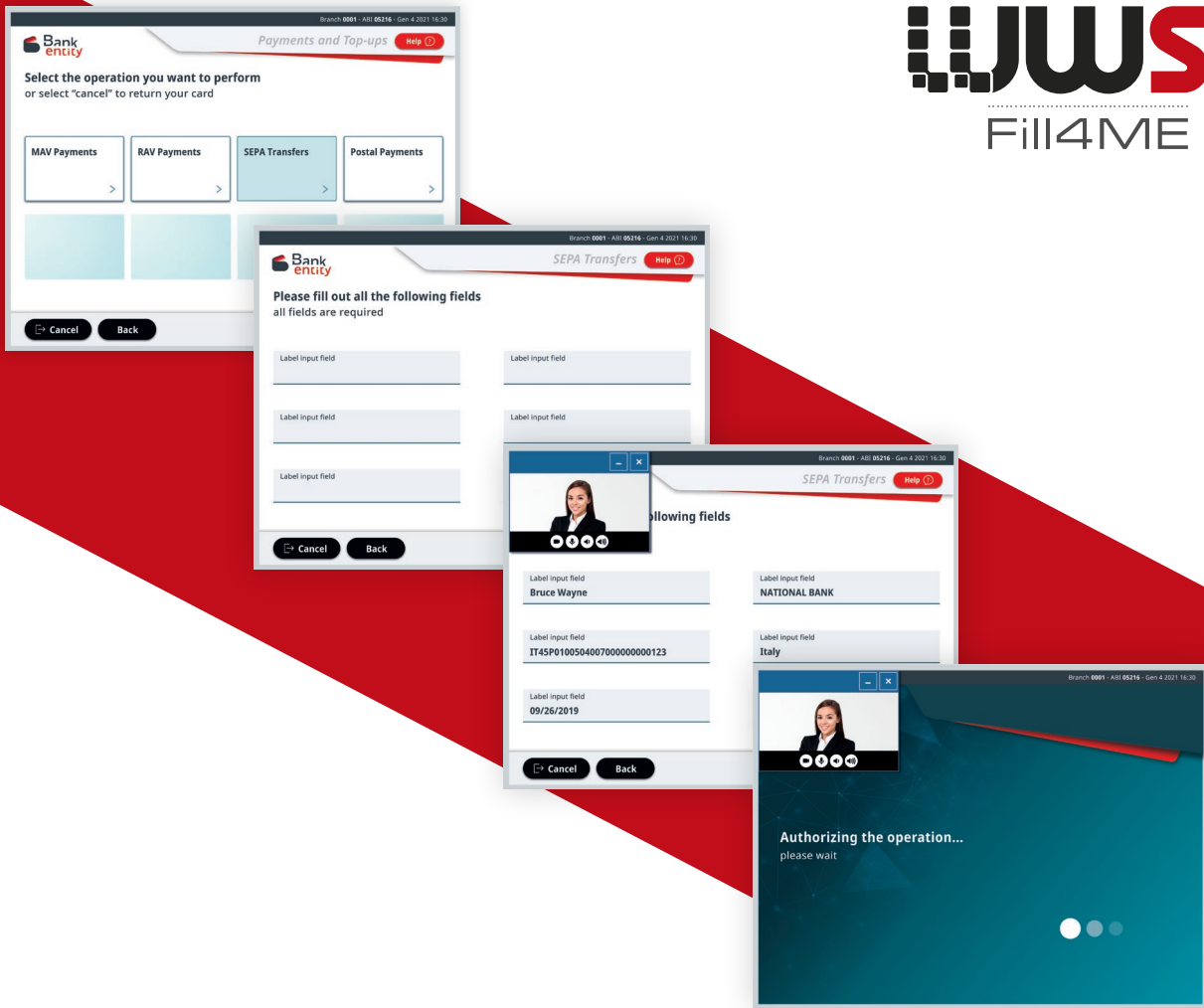
Operaciones por parte del cliente

- Transacciones complejas
- Retiradas con elección de divisa y denominación
- Retiradas de grandes cantidades de efectivo
- Depósitos de efectivo, incluidas monedas
- Cobro de cheques
- Recargas de efectivo
- Pagos con lectura de documentos y pago en efectivo (billetes y monedas)



Funciones por parte del banco

- Servicio posventa
- Campañas de marketing
- Monitorización proactiva
- Recopilación de datos para estadísticas y análisis



Inmediatez

WWS Fill4Me se basa en un principio simple mediante el cual se crean **salas virtuales** con opciones de navegación compartida y videoconferencia. La consola de administración permite a los usuarios crear perfiles personalizados, administrar solicitudes en tiempo real y obtener una visibilidad completa de su historial de llamadas.



Seguridad

Los usuarios pueden **verificar los datos** introducidos por el operador en cada etapa del proceso y otorgar la confirmación final para la operación. La información de asistencia se registra según corresponda.



Flexibilidad

Como módulo integrado en la plataforma WWS, Fill4Me funciona en dispositivos de autoservicio en todos los contextos: en una ubicación **abierta o privada** dentro de una sucursal, o en una ubicación cerrada fuera de la sucursal con acceso **24/7** y **verificación de identidad**.



La evolución estratégica del autoservicio

- La automatización no consiste en reemplazar a los empleados de las sucursales, sino en permitirles pasar de una función de simple asistencia a actividades de alto valor añadido, educación y retención de clientes.
- Cuenta con tecnología que aprovecha al máximo el potencial de los cajeros automáticos. Los cajeros automáticos de última generación crean nuevas oportunidades de crecimiento y desarrollo económico, de manera eficiente y rentable.
- La innovación digital proporciona una nueva experiencia de usuario, lo que permite una reducción de costos, al mismo tiempo que se mantiene una oferta competitiva en el entorno de los bancos digitales nativos.

El cajero digital BANK4ME®

La solución para quienes desean brindar acceso continuo 7 días a la semana y 24 horas al día, con asistencia audiovisual remota en la ubicación física del banco. Bank4Me es una estación de trabajo equipada para administrar transacciones, brindar asesoramiento y vender productos bancarios y financieros.

La estación de trabajo está ubicada en un entorno optimizado dentro de una sucursal con control físico o remoto, o fuera de la sucursal con posibilidad de acceso 24/7 después de la autenticación.





Los usuarios disponen de un punto de conexión para realizar operaciones sencillas en modo autoservicio y tienen la opción de solicitar asistencia remota para operaciones más complejas.

Los operadores remotos asisten de forma directa en las transacciones de los clientes a través de videoconferencias cifradas y navegación compartida.



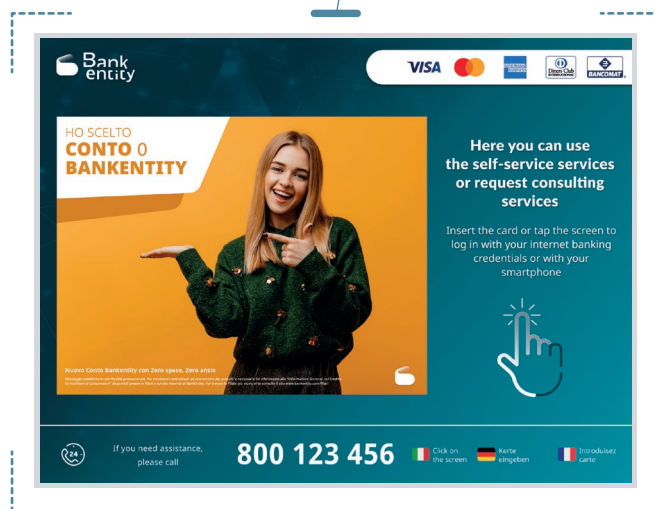
Aplicación con plataforma completa

En el corazón de Bank4Me se encuentra la plataforma WWS de Auriga: una única aplicación integrada para gestionar operaciones, videoconferencias, dispositivos de autoservicio y marketing personalizado. Se trata de una solución independiente del proveedor de hardware que supera los problemas asociados con las tecnologías heredadas y la arquitectura de silos. Facilita la integración de canales físicos y digitales en una plataforma tecnológica avanzada, altamente segura y, sobre todo, orientada al cliente.

Bank4me ofrece banca virtual de autoservicio las 24 horas del día y los 7 días de la semana a través de un punto de conexión equipado para realizar cualquier tipo de operación, en un área especial dentro de la sucursal a la que se puede acceder tras una verificación de identidad.

Esta plataforma de software es de carácter singular e innovador, ya que permite la gestión integrada de todos los dispositivos. Los clientes pueden realizar sus operaciones bancarias con total autonomía y con la tranquilidad de poder solicitar asistencia de un operador en tiempo real y en cualquier momento mediante videoconferencia, de forma segura y personalizada. Esta solución ayuda a proteger el aspecto humano de la relación, a mejorar la competencia profesional y a desarrollar mejores relaciones con los clientes. A su vez, ayuda a los clientes a aprender a usar las herramientas digitales. Está claro que la tecnología se ha convertido en la clave para crear soluciones beneficiosas para bancos y consumidores: desde menores costos de sucursal hasta una mayor flexibilidad operativa, al mismo tiempo que se ofrece a los usuarios acceso continuo a todos los servicios bancarios.

Características



Funcionalidades

- ◆ Incorporación de clientes
- ◆ Transacciones sencillas de cuenta y efectivo
- ◆ Transacciones complejas de cuenta y efectivo
- ◆ Operaciones que requieren autorización
- ◆ Venta digital de productos
- ◆ Venta no digital de productos
- ◆ Posventa
- ◆ Sesiones con asesores especializados



Dispositivos certificados



Plataforma de software completa con módulos de gestión de seguridad, monitoreo y efectivo



Configuración, diseño y personalización de la interfaz



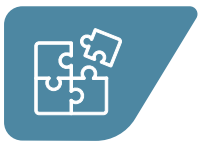
Estructura modular

La elección de las herramientas y los periféricos del punto de conexión queda a discreción del banco. El diseño se basa en indicadores específicos creados para identificar la combinación más adecuada de dispositivos. Los indicadores que se utilizan con mayor frecuencia son el área disponible, los objetivos de mercado y el nivel de operaciones.



Accesibilidad

Para mejorar la calidad de la experiencia, aplicamos principios de antropometría y accesibilidad para personas con diferentes capacidades. Se optimiza la postura, la visión y el control del espacio y los periféricos. El foco principal se encuentra en el usuario, desde el diseño de la estación de trabajo hasta el uso de pantallas e interfaces, con el objetivo de ofrecer un espacio personalizado y un servicio adaptado a las necesidades de todos los usuarios.



Adaptabilidad

Bank4ME incluye todos los servicios de una sucursal tradicional en un solo espacio. Ofrece la oportunidad de una inversión específica y una estrategia basada en la reutilización y adaptabilidad de los activos: el banco puede elegir entre una ubicación para transacciones o solo para asesoramiento. Puede localizarse en áreas de alta demanda o fuera de áreas urbanas, con función de soporte para operaciones minoristas o como oficina sin personal, posiblemente móvil.

La seguridad es lo primero

En un momento en el que los servicios digitales se están extendiendo rápidamente en todas las esferas, la ciberseguridad bancaria se ha convertido en un factor fundamental. Resulta crucial establecer una estrategia integral de seguridad de transacciones que proteja de forma preventiva a los consumidores en todos los canales. En los dispositivos de autoservicio asistido, el aspecto de la seguridad es aún más importante, ya que está completamente en manos del banco y no del usuario final. Además de las amenazas tradicionales, existen otros riesgos como el fraude financiero con las consiguientes violaciones de los datos de los clientes, la interrupción de la continuidad del negocio, el daño a la reputación bancaria y la pérdida de la confianza del cliente. La solución nativa OT Cyber Security de múltiples proveedores, integrada en la plataforma de WWS Fill4Me y Bank4ME, centraliza las operaciones y garantiza altos estándares de seguridad mediante un modelo de protección integral con monitoreo proactivo y control remoto de todos los dispositivos.

Dar prioridad al cliente

El uso de la inteligencia artificial en marketing desempeña un papel crucial en la fidelización de los clientes bancarios. La IA garantiza la personalización y la coherencia de los mensajes a gran escala: a medida que los consumidores interactúan con el banco, se recopila información sobre sus hábitos, lo que hace que su experiencia sea cada vez más intuitiva y eficaz. Gracias a los datos proporcionados al banco, puede mejorarse la relación y se puede establecer un diálogo proactivo a través de campañas de marketing más efectivas, capaces de satisfacer las necesidades de los clientes. La IA puede ayudar a los bancos a identificar y ofrecer los servicios más adecuados y a dirigir a los clientes a ubicaciones específicas. El resultado es un recorrido del cliente personalizado, con mensajes informativos, promocionales y de marketing que funcionan en sinergia en todos los canales.



Nuestra solución está diseñada para adaptarse a todos los contextos y mercados en el caso de bancos que desean garantizar la máxima eficiencia de sus servicios, incluso cuando estos se prestan en la sucursal. Brinda a los clientes una sucursal renovada capaz de generar una relación más eficiente con los usuarios y fomentar la creciente digitalización de los servicios, con miras a aumentar los conocimientos del cliente y desarrollar la inclusión multigeneracional.

Con WWS Fill4Me y Bank4Me,

los bancos pueden adoptar un enfoque versátil y rediseñar sus espacios y modelos según las verdaderas necesidades de sus clientes, sin sacrificar la calidad de la atención. Se trata de una relación que se adapta al canal pero, ante todo, al cliente. Y, que a su vez, da su máximo fruto a través de la voz, la conversación, la tecnología y el análisis de datos, resultando en una estrategia de marketing integrada y sinérgica.

La propuesta de Auriga es invertir en una plataforma sin igual en su clase que integra tecnologías como IA, IdC y la nube para respaldar servicios bancarios de forma completa. Nuestro objetivo es brindar herramientas que puedan mejorar la experiencia de banca para los consumidores y permitir a los bancos crear una estrategia verdaderamente omnicanal, mediante la optimización y transformación de los productos de autoservicio y los ofrecidos a través de sus sucursales.



Sede central:
Bari (Italia)

Oficinas:
Auriga International

 www.aurigaspa.com