



## Remote Teller: uno sportello bancario gestito a distanza per rinsaldare la relazione con il territorio

Il nuovo servizio messo a punto da TAS Group prevede l'allestimento, in pochi metri quadrati, di uno sportello bancario in cui un operatore da remoto potrà interagire con l'utente. Così da permettere l'operatività tradizionale delle filiali oltre che facilitare la vendita di servizi finanziari

Gianluigi Torchiani

HOME > DIGITAL BANKING > Remote Teller: uno sportello bancario gestito a distanza per rinsaldare la relazione con il territorio

8 Luglio 2021 Digital banking

La **digitalizzazione** è senza dubbio la prospettiva maestra per tutte le banche, che devono guardare all'innovazione tecnologica per acquisire quelle caratteristiche di flessibilità e tempestività oggi indispensabili per competere sul mercato e rafforzare la relazione con i clienti finali. Il rischio, però, è che con questa corsa alla digitalizzazione si perda per strada qualcosa: in particolare il rapporto con quella fascia di clientela ancora meno avvezza all'internet banking e in cerca di un rapporto fiduciario con il proprio istituto di credito, soprattutto quando si tratta di effettuare scelte di investimento finanziarie. Ovvero le attività a maggior valore e rendimento per gli operatori bancari, che non possono certo permettersi il lusso di trascurare questi utenti. Ma come si può conciliare tutto questo con l'effetto più evidente della accresciuta digitalizzazione bancaria, ovvero la chiusura di un numero crescente di filiali fisiche? La risposta di **TAS**, operatore leader nello sviluppo di soluzioni per la monetica, i pagamenti digitali e i mercati finanziari è nella prossima disponibilità di Remote Teller, un servizio che punta a fare da ponte tra le esigenze delle banche e quelle dei suoi clienti, garantendo allo stesso tempo innovazione e vicinanza territoriale.

### Come funziona il servizio Remote Teller



Massimiliano Quattrocchi, Country Manager di TAS Group

Come racconta **Massimiliano Quattrocchi**, Country manager di TAS Group, si tratta di un vero e proprio sportello bancario «virtuale» dove le persone si collegano in video con un operatore reale, che da remoto è in grado di portare a termine interagendo con il cliente tutte quelle operazioni che si potrebbero fare presso uno sportello bancario tradizionale, ad esempio versamento assegni, accensione di un mutuo, rilascio di una carta, consulenza finanziaria o assicurativa. "Con Remote Teller viene costruita **una vera e propria microsala all'interno della filiale** ma fisicamente separata dalle altre, addirittura comprensiva della parte di mobilio e arredamento. Il cliente, dunque, si siede ad una scrivania proprio come se si trovasse di fronte a un operatore di filiale in carne ed ossa. Davanti a lui si troverà un monitor di grandi dimensioni, dotato di funzionalità touch che gli permette di autenticarsi via smartphone o con la carta, per poi interagire con l'operatore collegato da remoto in videoconferenza. L'interfaccia utente è veramente semplificata, pensata anche per le persone

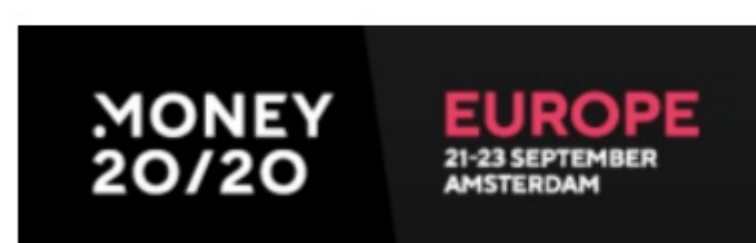
meno informatizzate. C'è poi un ulteriore vantaggio, ossia quello **della relazione diretta con un operatore** che si preoccuperà di fare tutte le operazioni richieste, esattamente come in una filiale tradizionale.

### I vantaggi per gli Istituti di credito

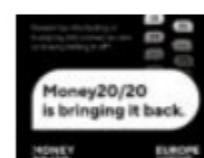
I vantaggi di Remote Teller sono facilmente intuibili: innanzitutto si ha possibilità di mettere in collegamento il cliente con dei professionisti, che a loro volta possono erogare da remoto tutte le principali operazioni e gestire ogni tipo di proposizione commerciale, grazie a un mix di tecnologia e processi organizzativi. Gli istituti di credito possono arrivare ad allestire dei competence center (anche distribuiti) di esperti da remoto, in grado di assicurare consulenza specialistica ed eseguire transazioni che prevedano l'utilizzo o meno di contante. Una soluzione, che, dunque, si inserisce nel tradizionale modello di servizio della banca, ereditandone le medesime caratteristiche (**es. circolarità**), ma amplificandone il potenziale (**es: allargamento orari di servizio**) ed efficientando l'impiego delle risorse specialistiche. Un unico operatore da remoto, infatti, è in grado di gestire 2/3 postazioni, riducendo quindi fino a un terzo i costi di HR. "Molti clienti hanno ancora necessità di avere un confronto con un esperto, in particolare per quanto riguarda la sottoscrizione di nuovi servizi finanziari. Una soluzione come Remote Teller consente alla banca di condividere i propri esperti sul territorio, ottenendo così un significativo incremento della produttività e un decremento dei costi. Tutto questo attraverso una modalità come quella della videoconferenza, che è ormai completamente sdoganata. Grazie al Remote Teller diventa possibile persino leggere, stampare e firmare un contratto: il cliente mantiene la percezione di essere trattato così come se fosse fisicamente allo sportello".

### Un servizio chiavi in mano

Da un punto di vista concettuale e tecnologico il Remote Teller rappresenta l'evoluzione finale degli ATM di nuova generazione, che ormai gli utenti utilizzano non soltanto per il classico ritiro del contante, ma anche per fruire di servizi a valore aggiunto. E' ipotizzabile che la soluzione vada a sostituire postazioni presenti nelle filiali esistenti, magari con una riduzione degli spazi occupati, oppure che l'istituto voglia collocarne in nuove location, con costi molto contenuti, ad esempio presso aziende o centri commerciali. Aggiunge ancora Quattrocchi: "Abbiamo deciso di intraprendere questo percorso perché sempre più spesso i nostri clienti bancari manifestavano l'esigenza di garantire un presidio territoriale per meglio veicolare i propri servizi. TAS può fornire una postazione chiavi in mano del Remote Teller, dalla telecamera agli scanner, **assicurando dunque una disponibilità dell'hardware necessario**, grazie a delle partnership strette con dei fornitori del settore. D'altra parte, però sappiamo che molto spesso le banche hanno delle politiche precise su questo fronte, dunque è anche possibile rendere disponibile soltanto il software per il Remote Teller, che è indipendente dalle piattaforme hardware". Il progetto è in rampa di lancio: entro luglio TAS allestirà la prima sala demo a disposizione dei suoi clienti, mentre da settembre saranno avviati **gli accordi per la realizzazione dei primi POC**. Remote Teller, infatti, è il classico esempio di servizio innovativo che può essere inizialmente sperimentato in una singola filiale, per poi essere successivamente implementato su una scala più ampia.



#### PARTNER NEWS



**Money20/20 Europe: appuntamento ad Amsterdam dal 21 al 23 settembre**

10 Giugno 2021



**Ecosistema Impresa: nuovi strumenti per favorire l'accesso al credito delle Pmi**

25 Maggio 2021



**PayTipper rende disponibile PayPal per i pagamenti verso PagoPA**

13 Maggio 2021



**Ecosistema impresa: arrivano nuovi strumenti per le Pmi**

8 Marzo 2021



**PayTipper: così supportiamo le utility ad affrontare la rivoluzione di PagoPA**

22 Febbraio 2021

### SPECIALE PIANO ITALIA CASHLESS

#### Speciale Digital Finance Package Europe



**Centro Risorse**  
Analisi, Ricerche  
Interviste, Dossier

**DATA**  
Monetization

#### Resource Center Auriga



Open Innovation al servizio del mondo banking

#### PAGAMENTI digitali Newsletter

The news you need: **ISCRIVITI!**

#### PAGAMENTI DIGITALI FEED NEWS

Remote Teller: uno sportello bancario gestito a distanza per rinsaldare la relazione con il territorio

Incassa subito: le regole d'oro per migliorare la gestione della liquidità

IBL Banca fa coppia con la fintech PayDo per offrire pagamenti digitali istantanei e sicuri

Sospeso il programma Cashback di Stato, una scelta definitiva?

Digital finance: quali prospettive si aprono per professionisti e Pmi

Criptovalute: United Ventures finanzia la crescita di Young Platform

Da Mooney un servizio smart per ricaricare istantaneamente carte prepagate in oltre 45.000 tabacchi, bar ed edicole

La nuova piattaforma Swift riceve il supporto di sei banche globali

equensWorldline SE punta su un SPL centralizzato per supportare i pagamenti mobili P2P

Visa incarica Stefano M. Stoppani di guidare lo sviluppo in Italia

#### SICUREZZA & PRIVACY

**Sicurezza: PayPlug propone Smart 3-D Secure che utilizza algoritmi predittivi proprietari**

25 Giugno 2021

**Con Fraudio, Viva Wallet previene, rileva e combatte frodi e riciclaggio in tempo reale**