

PAYTIPPER

N&TS GROUP  
Enabling Payment Solutions

KONVERGENCE®

tas

## TAS POINT OF VIEW

# La nuova filiale bancaria è phygital

Nelle nuove filiali gli utenti possono essere assistiti in remoto da personale esperto e qualificato della Banca, rendendo più rapide ed efficienti le proprie operazioni bancarie. La soluzione Remote Teller di TAS

A cura di TAS

06 Aprile 2023 Digital banking

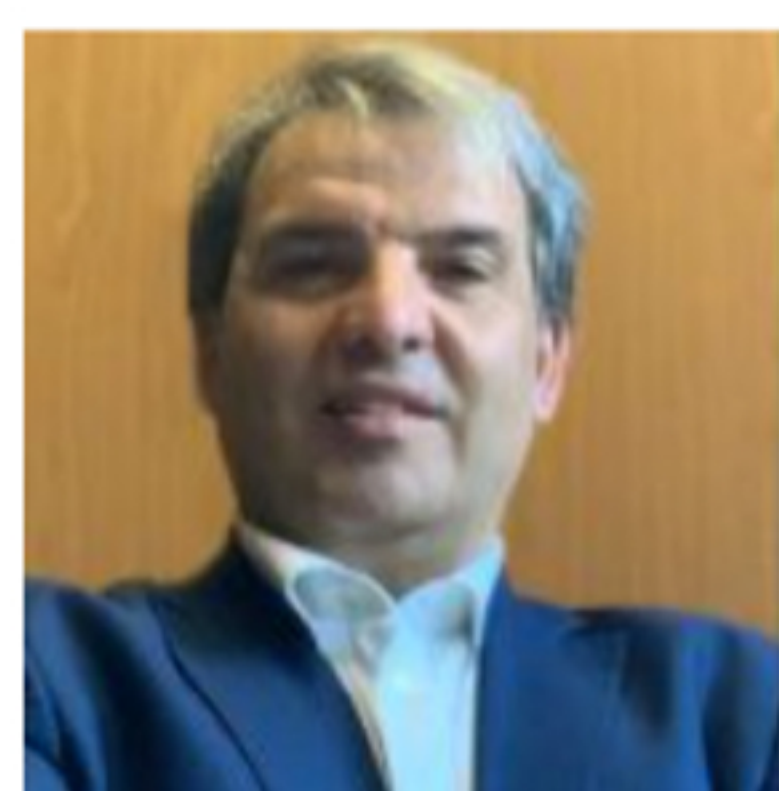


HOME > DIGITAL BANKING > La nuova filiale bancaria è phygital

La nuova filiale bancaria: non più solo self service ma anche assistita da personale qualificato, anche se da remoto, presso le **filiali phygital**. Le filiali phygital sono dotate di tecnologie avanzate che consentono agli utenti di svolgere le proprie operazioni bancarie in modo rapido ed efficiente assistiti remotamente da personale esperto e qualificato della Banca.

Questo nuovo modello è in grado di rivoluzionare la concezione della filiale bancaria con la promessa di offrire una soluzione versatile per i clienti che cercano un'esperienza in grado di combinare le comodità del digitale con l'importanza del contatto umano e un modello di *cost-saving* per le banche che possono risparmiare sui costi di gestione della filiale senza abbandonare i territori.

## La soluzione Remote Teller di TAS



Giovanni Valdes

Già da qualche anno TAS ha messo a punto una soluzione, il **Remote Teller**, per rispondere a queste esigenze del mercato.

“Remote Teller è uno sportello da cui le persone si collegano in video con un operatore che, da remoto, può effettuare tutte le principali operazioni bancarie disponibili presso una filiale tradizionale (prelievi, versamenti, pagamenti, accensione di un mutuo, rilascio di una carta, consulenza finanziaria o assicurativa, ...)” spiega **Giovanni Valdes**, Responsabile progetto TAS Remote Teller.

“Dal punto di vista pratico, lo sportello può essere collocato idealmente ovunque. Il cliente si siede a un desk come se fosse in presenza di un operatore reale e, attraverso un monitor touch estremamente *user friendly*, si autentica presso la sua banca via smartphone o carta e interagisce in videoconferenza con l'operatore remoto.”

“I vantaggi della filiale phygital sono molteplici sia per la banca sia per l'utente.” continua Valdes. “La banca ha la possibilità di risparmiare in modo significativo sui costi di gestione della filiale, considerando che un unico operatore può seguire più postazioni remote, continuando però a dare un servizio di alta qualità a tutti quei clienti che continuano a preferire il *rapporto umano* con la propria banca. Ma non è solo questo. Il modello phygital consente alla banca di ampliare i propri servizi andando, ad esempio, a collocare le filiali remote all'interno di altri spazi di frequentazione della clientela, come centri commerciali, stazioni, aziende oppure garantendo l'erogazione di servizi specialistici anche nelle filiali di dimensioni più piccole. Inoltre, le banche possono continuare a garantire la propria presenza e i propri servizi in aree in cui i classici criteri di *cost-saving* suggerirebbero delle chiusure”.

## Una soluzione “chiavi in mano”, dall'hardware al software, all'arredamento

TAS può fornire la soluzione Remote Teller “chiavi in mano”, dall'hardware all'arredamento e, ovviamente, al software che però rimane indipendentemente dall'hardware scelto e può quindi essere reso disponibile anche da solo a seconda dell'esigenza del cliente.

“Il mercato sta rispondendo in modo molto attivo a questa proposta. Ci si sta rendendo conto che, nonostante il Covid che ha accelerato in modo esponenziale l'adozione di tecnologie digitali, c'è ancora una fascia importante di clientela che non gradisce il self service e a cui è necessario dare delle risposte adeguate”, commenta ancora Valdes. “A maggio saremo in produzione con diverse installazioni per una primaria banca italiana e abbiamo già in cantiere diversi altri progetti”.

“Siamo convinti che questa nuova filiale rappresenti un importante passo avanti nell'evoluzione dei servizi bancari in Italia, e non solo, perché coniuga perfettamente l'esigenza della banca di ottimizzare la gestione delle filiali dopo l'avvento del digitale, con la necessità di rimanere vicina alla clientela sul territorio” commenta **Valentino Bravi**, Amministratore Delegato di TAS. “Nel prossimo futuro è probabile che si andrà sempre più verso modelli *white label* dove, da un'unica postazione non brandizzata, l'utente potrà accedere ai servizi di più banche, sull'esempio dei “*banking hub*” che si stanno già affermando all'estero. Un banking hub è un servizio condiviso che opera in modo simile a una filiale bancaria tradizionale dove utenti di diverse banche possono prelevare e depositare denaro, pagare bollette o effettuare operazioni assistite da un operatore dei diversi istituti. Il concetto è di portare la banca in modo snello, flessibile ed efficiente, a quelle fasce di persone che per diversi motivi non abbracciano totalmente il digitale. Su queste evoluzioni stiamo continuando ad investire in TAS per essere in grado di supportare i nostri clienti a rispondere in modo proattivo alle esigenze della clientela, nessuno escluso”.