

TAS. Lo sportellista da remoto, per unire fisico e digitale



@ Valentino Bravi,
CEO di TAS

Il Remote Teller consente ai clienti bancari di fare tutte le operazioni tradizionalmente svolte in filiale con lo sportellista. Ed entrare in contatto con un operatore bancario da remoto per valorizzare la relazione banca-cliente grazie alla tecnologia

Uno sportello automatizzato dove compiere le operazioni bancarie e parlare, da remoto, con un operatore. È il Remote Teller, soluzione al centro di un progetto pilota all'interno di uno dei maggiori gruppi bancari italiani. L'obiettivo è offrire uno sportello automatizzato, che consente di presidiare anche zone remote, a un costo significativamente ridotto rispetto a una filiale tradizionale. «Senza però rinunciare alla qualità del servizio, alle possibilità di cross selling e a generare empatia e trust nel cliente bancario – racconta Valentino Bravi, CEO di TAS. Riducendo le filiali, per risparmiare sui costi, si rischia di perdere qualità, perché la filiale è sempre più lontana dal cliente. Al momento questa soluzione è in fase di test presso alcune filiali pilota di un uno dei maggiori gruppi bancari italiani ed è prevista

l'estensione di questo modello anche ad altre filiali».

Il cliente parla con l'operatore via video

Nell'ottica di una evoluzione ibrida dei modelli di filiale bancaria, il Remote Teller si adatta a filiali unattended: bastano dei semplici salottini che assicurano privacy e comfort al cliente, caratterizzati dalla brand identity della banca, naturalmente. Ma trova posto anche all'interno di filiali già presidiate, per snellire l'operatività tradizionale e destinare gli uffici ad altre attività di consulenza o a valore aggiunto. «Il cliente che entra in filiale si autentica attraverso la sua carta di pagamento allo sportello – spiega Bravi. Davanti a sé trova quindi un maxi schermo, o anche più di uno, dove entrare in contatto con uno sportellista collegato da remoto, che lo seguirà in tutte le operazioni tradizionali che si fanno allo sportello bancario, tramite semplici passi e un presidio video». La soluzione TAS Remote Teller offre un ventaglio molto ampio di servizi accessibili, arrivando a coprire più del 95% delle operazioni che solitamente vengono effettuate presso una filiale bancaria.

Più fiducia, più cross selling

Il vantaggio è quindi offrire la stessa qualità del servizio erogato in presenza. Ma raggiungendo la clientela in zone non presidiate e attivare anche strategie di cross selling facendo leva sulla relazione banca-cliente, anche se a distanza. «La possibilità di parlare con un operatore genera empatia e permette agli sportellisti di conoscere meglio i bisogni del cliente che stanno seguendo – sottolinea Bravi. Può

ACCELERARE LA DIGITALIZZAZIONE DEI PAGAMENTI

TAS ha creato una serie di soluzioni end-to-end per i pagamenti digitali, che permettono a banche e player della monetica di digitalizzare la gestione dei pagamenti, lanciando anche soluzioni innovative: dai pagamenti attraverso il digital wallet, fino a PagoPA. «Inoltre, la nostra Global Payment Platform (GPP) si integra con qualsiasi tipologia di pagamento e offre una serie di servizi evoluti, di sicurezza ad esempio – dichiara Bravi – ma anche soluzioni di advanced analytics e sistemi anti-frode» TAS gestisce anche il mondo dei servizi POS, degli ATM e degli sportelli evoluti. «Questi ultimi sono strumenti ideali per le persone che hanno dimestichezza con monitor e computer o device portatili – premette Bravi. Ma le funzionalità base sono così semplici che, secondo le nostre indagini, vengono utilizzati anche dalla fascia di clientela più matura e restia ai device digitali. Che in caso di difficoltà può sempre rivolgersi allo sportellista, che sarà collegato e presiederà i processi a ogni passaggio, proprio come avviene a uno sportello bancario tradizionale».

succedere quindi di intercettare e dover rispondere a nuove necessità del cliente: la soluzione permette quindi di passare il collegamento a un altro operatore, specializzato ad esempio in mutui, oppure investimenti. Si genera una relazione di fiducia con l'operatore, oltre che con la banca, proprio grazie alla tecnologia, favorendo la retention del cliente, oltre che la vendita di nuovi prodotti».

Il lancio del pilota con una banca italiana

TAS annuncia inoltre che ha preso il via un progetto pilota con una delle quattro maggiori banche italiane. L'obiettivo è portare il Remote Teller in filiale ed estendere questo nuovo modello su diverse branch presenti sul territorio. «Nel giro di 2 mesi abbiamo integrato la nostra soluzione – precisa Bravi. Naturalmente si tratta di uno strumento personalizzabile sulle necessità della

banca e può essere integrato anche attraverso le interfacce API».

L'evoluzione futura: la filiale condivisa

Questa tecnologia, in futuro, potrebbe consentire alle banche di rivedere anche le loro strategie nel real estate: pensare a uno sportello bancario all'interno di un centro commerciale o presso un ospedale. O, ancora, all'interno di spazi condivisi con altri player, bancari e non. «Al di là dei limiti normativi, l'evoluzione su cui iniziamo a ragionare è quella della filiale condivisa, come uno store multibanca – conclude Bravi. Ci sono una serie di problematiche da superare, come la gestione della cassa, ma permetterebbe sicuramente alle banche di ridurre i costi, creando aree condivise, dove è sufficiente un assistente che si occupa di ricevere la clientela».

G.C.