

Massima Availability per gli ATM

Con filiali sempre più automatizzate, garantire il costante funzionamento di ATM e altre macchine self service è parte essenziale della strategia di una banca, non solo per il mantenimento dell'operatività, ma anche per garantire la miglior customer experience possibile al proprio cliente e a quello di altri istituti finanziari

Assicurare la massima service availability e migliorare la customer experience e la customer satisfaction: sono solo alcuni degli obiettivi delle soluzioni di monitoraggio degli ATM e delle macchine self service. “Negli ultimi anni le banche hanno fatto investimenti significativi in strumenti come ATM, chioschi e postazioni self service, spiega Mattia Ghidoni, responsabile Customer Care di Quercia Software, è quindi fondamentale garantire un'altissima disponibilità di questi canali, per mantenere ottimi livelli di customer satisfaction e di customer experience. Per le banche è opportuno e necessario avere diversi strumenti di controllo e monitoraggio, in base alle specifiche esigenze di visibilità. A un primo livello ci sono gli strumenti per il recupero automatico

Mattia Ghidoni, responsabile Customer Care di Quercia Software



delle anomalie: in base a istruzioni specifiche, il sistema può tentare un recupero in automatico. Se l'anomalia non viene risolta, viene inviata una segnalazione, e diventa molto importante conoscere la collocazione esatta dell'ATM e i suoi orari di apertura al pubblico. Come casi limite, pensiamo a un ATM in un centro commerciale, o in una località turistica: l'urgenza di un intervento di manutenzione, anche solo per l'esaurimento del contante, in queste situazioni dipende in maniera cruciale dal momento in cui l'anomalia si verifica”.

L'ATM fa parte della customer experience

La funzionalità di un ATM fa parte integrante della customer experience di un cliente, anche se è correntista di un'altra banca, contribuendo a comunicare l'identità e l'immagine dell'istituto bancario. “Nei momenti di forte operatività, per esempio, può accadere che il cliente cerchi un ATM della propria banca e lo trovi non funzionante, conferma Ghidoni. In quel caso, è possibile visualizzare su schermo i riferimenti dell'ATM della stessa banca più vicino: è un servizio al cliente che viene fornito in un momento di dis-servizio, reso possibile con il monitoraggio e la georeferenziazione. Abbiamo introdotto anche funzionalità di controllo del contante, rendendone visibile il consumo nelle macchine e fornendo delle previsioni sui tempi del suo esaurimento, attraverso algoritmi predittivi, per stabilire quando è necessario intervenire con il rifornimento. Un'altra area di attenzione è costituita dalle filiali remote e dalle aree self service non presidiate,

che devono per loro natura essere sempre disponibili: in questo caso bisogna garantire un'informazione tempestiva coinvolgendo tutti gli attori, ad esempio ingaggiando direttamente i servizi di trasporto valori per intervenire nel minor tempo possibile, oppure fornendo ai manutentori hardware tutte le informazioni sull'anomalia, per procedere alla riparazione con la massima rapidità”.

Il multivendor come standard

“Le soluzioni di monitoraggio devono funzionare in modo indipendente dall'hardware e dal software, conclude Ghidoni, con un approccio pienamente multivendor: non ci devono essere limitazioni da questo punto di vista, la banca deve avere la libertà di installare qualunque macchina potendo sempre contare su un elevato livello di sicurezza e di controllo. I vendor hanno modificato la posizione del passato, in cui alcune informazioni di dettaglio venivano tenute in qualche modo riservate: ormai siamo di fronte a degli standard, in quanto la sfida per la sicurezza ha di fatto unito l'interesse di tutti verso la prevenzione delle frodi e la garanzia di una migliore service availability”.

A.G.