



SPECIALE
La nuova filiale

COMUNICAZIONE E COMPLIANCE

Utilizzare gli stessi canali per la comunicazione di marketing e per soddisfare la normativa sulla trasparenza: Banca C.R. Asti ha potenziato i totem già presenti nella filiale per trasmettere contenuti promozionali audio e video alla propria clientela

Creare nuove forme di comunicazione in filiale, con una gestione centralizzata dei contenuti, sfruttando il parco macchine e la rete già presenti e valorizzandone i momenti di standby: è l'obiettivo del progetto che Banca C.R. Asti ha intrapreso con ATS-Advanced Technology Solutions, adottando la soluzione EasyInteractive. "Le normative sulla trasparenza richiedono alla banca di comunicare alla clientela una serie di informazioni, che veicoliamo attraverso totem dotati di touch screen, installati in tutte le nostre 130 filiali, che permettono di consultare e stampare una serie di documenti informativi, spiega Isidoro Albergucci, responsabile Ufficio Canali Innovativi e Comunicazione di Banca

Isidoro Albergucci, responsabile Ufficio Canali Innovativi e Comunicazione di Banca C.R. Asti



C.R. Asti. Come banca siamo anche alla costante ricerca di nuovi modi per comunicare, magari attraverso spazi e strumenti a nostra disposizione che non sfruttiamo abbastanza. La nostra rete di totem era, da questo punto di vista, uno strumento molto interessante in quanto già presente in tutte le filiali e caratterizzata da tempi di standby tra una consultazione e l'altra".

Comunicazione audio e video in filiale

Da qui la scelta di diffondere tramite i totem anche contenuti promozionali e di informazione, attraverso una programmazione video e audio. "La nostra collaborazione con ATS si è basata sullo sviluppo di una soluzione di comunicazione sulla rete dei totem, che affiancasse la tradizionale funzione di compliance per la normativa sulla trasparenza, prosegue Albergucci. Si tratta di un progetto studiato sulle nostre esigenze organizzative e di comunicazione che abbiamo scelto di inserire, in fase iniziale, nella filiale della nostra sede centrale, per verificarne il funzionamento e per seguire da vicino il processo di fine tuning della nostra soluzione. Dopo un minuto di inattività, il monitor del totem fornisce indicazioni sulle sue funzioni e veicola messaggi pubblicitari della banca, sotto forma di immagini in movimento. E' sufficiente che un cliente lo tocchi per tornare ai documenti informativi. La piattaforma viene anche utilizzata per realizzare una vera e propria radio aziendale: il software sviluppato da ATS permette di realizzare e gestire un palinsesto, che prevede la



trasmissione di musica, spot e altre informazioni decise dalla sede centrale; collegando l'uscita audio del totem all'impianto sonoro della banca il palinsesto viene diffuso in filiale. Uno dei principali vantaggi dal punto di vista commerciale è riuscire a sollecitare la clientela su nuovi prodotti o iniziative proprio quando è in filiale ed è quindi più motivata a richiedere informazioni. La gestione è completamente centralizzata: i contenuti video e quelli audio non sono legati tra loro, infatti la radio continua a trasmettere anche mentre vengono consultati i documenti sulla trasparenza. L'ufficio Canali Innovativi e Comunicazione si occupa dei contenuti promozionali e pubblicitari, mentre l'aggiornamento dei documenti informativi è compito dell'ufficio Condizioni e Trasparenza".

Pronti per coinvolgere tutte le filiali

Un progetto per cui si parla già di estensione all'intera rete. "E' presto per avere un feedback, anche perché non abbiamo ancora avviato un'indagine di impatto sulla clientela, conclude Albergucci, ma in ogni caso bisognerà anche valutare i ritorni commerciali di questo progetto. Sicuramente ha reso più piacevole la nostra filiale, innovandola con modalità di comunicazione accattivanti e strumenti di interazione che aumentano l'autonomia del cliente e ci ha permesso, nello stesso tempo, di rispondere in modo puntuale agli aspetti di compliance, con il vantaggio di sfruttare una rete di macchine già esistenti e installate a costi piuttosto contenuti: proprio per questo, probabilmente già entro fine anno, coinvolgeremo in questa esperienza tutte le nostre filiali".



Il totem all'interno della filiale

Comunicare il prodotto: un obbligo e un'opportunità

Tutte le normative sulla trasparenza bancaria si basano su un obbligo che apre molte prospettive per la comunicazione in filiale, cioè l'obbligo di migliorare la comprensione del prodotto bancario. "La necessità di adempiere alla normativa, spiega Domenica Marano, responsabile Marketing e Comunicazione di ATS-Advanced Technology Solutions, offre anche l'opportunità di ripensare alla filiale, enfatizzando il suo ruolo di relazione, e di allargare la visione affrontando il tema della comunicazione a 360°". Gli obiettivi del marketing e della compliance si trovano quindi a convergere, sviluppando un'informativa di filiale chiara e puntuale, capace di porre l'attenzione del cliente sul prodotto della banca. "La nostra piattaforma software Easy Interactive nasce dalle forti competenze di ATS del mondo bancario, prosegue Marano, dei processi che

lo governano e dalla particolare attenzione alla sua evoluzione. Aspetti come affidabilità, continuità dei servizi di comunicazione e la sicurezza/riservatezza delle informazioni sono per noi fondamentali, prosegue Marano, così come la completa modularità della soluzione. I singoli componenti (trasparenza bancaria, palinsesti digitali, comunicazione on demand, radio) possono essere attivati, utilizzati e combinati fra loro in funzione delle strategie di comunicazione della banca, attuali e future, creando una comunicazione di filiale sempre più puntuale, da costruire nel tempo. La sensibilità alle esigenze delle banche è perfettamente rappresentata dalle potenzialità della piattaforma che unite alla capacità di integrarsi con il sistema informativo, permettono di realizzare in filiale un sistema integrato di comunicazione che comprende molteplici modalità di comunicazione, ma anche servizi informativi one to one e applicazioni che potenziano i servizi in filiale, ad esempio news finanziarie e quotazioni di borsa in real time, funzioni di video comunicazione, o di identificazione del cliente e accesso alle informazioni personali".

A.G.

