

Depósitos de cheques y dinero a través del autoservicio en Wells Fargo.



El banco espera equipar con la tecnología de cajeros depositadores "sin sobre" de Wincor Nixdorf a todos sus 6,600 cajeros automáticos.

El tercer banco más grande de Estados Unidos, Wells Fargo, ha emprendido un ambicioso proyecto para mejorar significativamente el servicio al cliente, haciendo de los sobres para depósito de cheques y dinero una cosa del pasado.

Como primer paso, en noviembre del 2006, el banco convirtió 400 cajeros automáticos ubicados en California del Norte en cajeros depositadores "sin sobre" que usan en su totalidad tecnología proporcionada por Wincor Nixdorf.

Los depósitos en paquete son preferidos



Wells Fargo dirigió por seis meses el piloto de tres proveedores en 60 cajeros depositadores "sin sobre", evaluando los sistemas según su viabilidad, fidelidad, actuación y aceptación por parte de clientes y empleados. "Al final, los clientes del banco dijeron a Wells Fargo que ellos preferían el aceptador de cheques en paquete que sólo Wincor podía proporcionar", dice Bill Raymond, Ejecutivo de Cuenta para Wells Fargo en Wincor Nixdorf.

"Nuestros equipos constan de una sola hendidura para la entrada de cheques y billetes; los sistemas de la competencia tienen las inserciones separadas para cada uno. Y mientras el nuestro toma varios cheques en paquete, los otros los toman de uno en uno".

La familia de cajero depositador ProCash "sin sobre" ofrece el llamado "Cash and Check Deposit Module" (CCDM) diseñado para aceptar hasta 50 cheques o billetes en una sola transacción.

Mayor seguridad y un mejor sentir

Hacerlo simple aunque no lo sea

Shawn Smothers mantiene una relación con Wells Fargo por más de 16 años, durante este tiempo ha aportado al banco numerosas soluciones provenientes de otras compañías.

En Noviembre de 2003 Smothers se alió con Wincor Nixdorf como administrador de proyecto en Wells Fargo.

Shawn supervisa y controla la instalación de los cajeros depositadores "sin sobre" en el banco.

"Wells Fargo es un cliente con altas expectativas, tanto para ellos mismos como para sus socios", nota Shawn.

"El desarrollo es un deber, pero es recompensado al trabajar con un equipo de alto calibre". Existe una satisfacción especial, resultado de la entrega exitosa a un cliente con tan alto reconocimiento.



su depósito."

Asimismo los clientes pueden solicitar un recibo que imprime una foto miniatura del cheque escaneado o simplemente un recibo normal que enliste el monto total o un enlistado detallado de acuerdo a la denominación de los billetes depositados. Autenticados los billetes son inmediatamente acreditados en la cuenta del cliente. Ahorrando así el costo del proceso de sobres en el cajero y ayudando a mejorar y consolidar el servicio al cliente.

Los clientes de Wells Fargo gozan de grandes beneficios, conveniencia y creciente confianza en sus depósitos en cajeros automáticos. *"Con el cajero depositador "sin sobre", nosotros podemos darle al cliente el acceso instantáneo al dinero depositado y después de un periodo de corte, el acceso a su cheque depositado mientras las imágenes del cheque se proyectan en la pantalla y se imprime un recibo que brinda la seguridad de que el banco ha recibido el depósito",* Comenta Jonathan Velline, Vicepresidente y Director de la División de Banca en Wells Fargo. *"Los Clientes simplemente insertan sus billetes o cheques en un apilador dentro del cajero automático y el sistema hace el resto - examina el frente y reverso de cada cheque y billete, lee y muestra el monto, hace los cálculos y presenta al cliente un resumen de*



Aplicación e interfase personalizada

Wells Fargo puso particular atención en desarrollar cajeros depositadores "sin sobre" con una interfase conectada a la web habilitada de cajeros del banco.



Wincor Nixdorf se compromete a construir una organización que cubra en su totalidad a EE.UU. y que establezca a la compañía como líder en calidad de servicio.

La aplicación combina software de Wells Fargo y Pro Topas, propiedad de Wincor Nixdorf, en un cajero TCP/IP basado en Windows. "Wells Fargo fue uno de los primeros bancos en EE.UU. que habilitó su red de ATMs", dice Raymond.

El banco ha enfocado su atención en diseñar interfaces dinámicas y de fácil uso para los clientes. La atención al detalle se ve reflejada en las pantallas de los cajeros que Wells Fargo desarrolló para guiar a sus clientes en las transacciones de depósito "sin sobre".

Wincor Nixdorf no sólo distribuye cajeros automáticos depositadores "sin sobre", también provee mantenimiento y soporte en su campo.

Desde Octubre del 2005, la compañía tiene su propio equipo de técnicos locales que

mantienen una base instalada de más de 1,200 cajeros automáticos en Wells Fargo.

Wincor Nixdorf se ha esforzado en aumentar la organización de servicio y proporcionar las herramientas necesarias para entregar un servicio de calidad mundial.

"Los cajeros automáticos continúan siendo un canal crítico para el servicio; con clientes haciendo la misma cantidad de transacciones en nuestros cajeros como en nuestras ventanillas bancarias", dice Velline. "Nosotros reconocemos la necesidad para invertir continuamente en nuestra red de cajeros automáticos y proporcionarles el mejor nivel de servicio a nuestros clientes".



Jonathan Velline,
Vicepresidente y Director
de la División de Banca
Well Fargo.



Shawn Smothers,
Director de Proyecto