

Wincor Nixdorf y Banca Intesa, Italia



Banca Intesa, uno de los consorcios bancarios más grandes de Italia, determinó que es lo que sus ocupados clientes buscan; continuidad y flexibilidad en el servicio.

Mediante la fusión del Banco Ambrosiano Veneto y el Cariplo en 1998 para la posterior integración de la Banca Comercial Italiana, Banca Intesa ha desarrollado un programa para rediseñar el concepto de sus sucursales bancarias. La meta: crear un ambiente armónico donde los clientes pueden fácil y convenientemente manejar sus funciones bancarias. Esto a través de los nuevos sistemas de autoservicio, donde los servicios en un instante cambian "de cajero automático a usuario", ofreciendo mayor soporte al cliente.

Mayor satisfacción y entrega automática

"El incentivo de nuestro nuevo programa de diseño de sucursales es lograr la más alta satisfacción del cliente ofreciendo servicios bancarios las 24 horas del día, 7 días de la semana, 365 días del año. Y ante todo reduciendo el tiempo empleado en hacer colas", dice Mario Giordani, Gerente de la División de Aplicaciones en Banca Intesa. "La tecnología de autoservicio permite a los clientes manejar muchos de sus procesos bancarios básicos por sí mismos, como son: retiros de dinero en efectivo, impresión en copia de declaraciones y pagos, pero sobretodo realizar dichas tareas en cualquier lugar".

"Los clientes están en la sucursal con su tarjeta siendo identificados y teniendo acceso inmediato a los servicios bancarios", dice Giordani.

De esta manera, se reducen las colas de espera, y gracias al extenso uso de terminales de autoservicio para transacciones de depósito, nuestro personal tiene más tiempo de ofrecer mejor servicio.

Para clientes poco familiarizados con los términos de autoservicio, nuestros 'asistentes capacitadores' con gusto los ayudan a comenzar y aprender el proceso.



Gerente de la División de
Aplicaciones
Banca Intesa

Los Italianos aman sus cheques.

En un país donde los cheques son un medio popular de pago para bienes y servicios, Banca Intesa seleccionó el Cajero ProCash 3100xe de Wincor Nixdorf que cuenta con su único sistema: Cash/Check Deposit Module (CCDM). Que además de retirar dinero en efectivo permite a los clientes depositar el dinero en efectivo en paquetes de hasta 400 billetes y de 50 cheques.

Banca Intesa ha sido el primer banco en Italia en ofrecer al usuario un servicio automatizado de depositar y retirar dinero en efectivo y de depositar cheques. *"Los cheques todavía son populares en Italia"*, dice Giordani. *"Con la tecnología de Wincor Nixdorf, nosotros podemos combinar las demandas del cliente: retiro de efectivo y servicio de depósito de cheques las 24 horas mediante una terminal de autoservicio"*.

La modernización continúa



"El hecho que Wincor Nixdorf pudiera echar andar el ProCash 3100xe y reunir los requisitos de Banca Intesa fue otra razón importante para seleccionarnos, además de haber cumplido con las regulaciones para la detección de billetes falsos impuestas por el Banco Central Europeo", dice Giuseppe Galleri, Gerente de Cuenta de Wincor Nixdorf en la subsidiaria italiana.

Después de dirigir sus propias pruebas en el ProCash 3100xe y buscar la opinión de clientes seleccionados, el banco instaló las terminales con el módulo CCDM en 48 sucursales.

Cientes pueden depositar un paquete de cheques en el ProCash 3100xe. Cada cheque es escaneado por el sistema y después pide al cliente que confirme la transacción.

El mismo proceso es usado para billetes. La terminal está diseñada para detectar billetes falsos.

Y es seguro que 170 terminales más serán equipadas con esta nueva tecnología.

"Nosotros continuaremos extendiendo el número de sucursales utilizando nuestro nuevo cajero," dice Giordani, refiriéndose al programa de modernización quinquenal del banco.

"Nosotros creemos que las personas en el futuro usarán canales directos con el banco, incluyendo terminales de autoservicio como el ProCash de Wincor Nixdorf, Internet y centros telefónicos".

Hoy en día, un número significativo de transacciones de depósito de cheques, en las áreas recientemente rediseñadas, han cambiado de realizarse en ventanillas bancarias al canal de autoservicio. Más de un cuarto de las transacciones del depósito son hechas fuera de las horas de servicio del banco.

Este sistema de seguridad cubre con todos los requisitos para detección de fraude del Banco Central Europeo.



El compromiso aumenta con la presión de estar al día.



¡De 0 a 100 en doce semanas! Para Giuseppe Galleri, el Gerente de Cuenta de Wincor Nixdorf para Banca Intesa, la situación de arranque puede explicarse muy rápidamente: *"Nosotros no estábamos familiarizados en lo absoluto con el software del cliente"*.

Pero eso cambió completamente en tres meses. *"El equipo probó el software y los procesos, sin tener en cuenta horas y a menudo incluso los compromisos familiares"*, recuerda Sr. Galleri. Ahora el proyecto está pasando a su próxima fase.

La siguiente meta será mejorar la lealtad del cliente y el diseño del software mediante la expansión del software. Además de integrar nuevas funciones: por ejemplo, publicidad en los cajeros automáticos.



Giuseppe Galleri
Director de Cuenta
Wincor Nixdorf