

In filiale o da app, il dato è dematerializzato

Dal mondo delle app mobile alla filiale, la digitalizzazione delle operations passa anche dalla cattura delle informazioni. Kofax Italia ha creato per il mondo bancario una soluzione capace di riconoscere e catturare in real time le informazioni presenti sui documenti cartacei, per velocizzare le operations che passano dalle mani dei clienti al back office: pagamenti dei bollettini e F24, ma anche moduli per la sottoscrizione di nuovi servizi. «La dematerializzazione ab origine ha inizio dai processi più vicini all'utente finale – commenta Pietro Zanetti, Senior Sales Engineer di Kofax – grazie a processi digitali in real time capaci di alleggerire il carico di lavoro del back office. L'estrazione automatica dei dati utili alle operazioni bancarie, infatti, avviene semplicemente fotografando dallo smartphone una carta di identità, un bollettino o un modulo di pagamento, chiedendo al cliente stesso di controllare e confermare la correttezza delle informazioni».

Il riconoscimento dei dati nell'm-banking

Un processo digitalizzato che risponde alle strategie mobile adottate dalle banche italiane, alle quali si legano anche le opportunità offerte dalla firma digitale. «Ad esempio, per la sottoscrizione di un nuovo servizio, la banca può affidare tutto il processo nelle mani del cliente stesso – continua Zanetti. Attraverso le app di mobile banking, infatti, il cliente può richiedere la sottoscrizione di un nuovo servizio, oppure semplicemente la compi-

lazione di un form di pagamento: con una foto dallo smartphone vengono estratti in tempo reale i dati presenti sulla carta di identità o su altri documenti di riconoscimento, inseriti poi in modo automatico nei campi da compilare. Al cliente non resta altro che verificare e confermare le informazioni estratte, per poi concludere l'operazione firmando digitalmente».

Velocizzare i processi in filiale...

Una dematerializzazione che però non è solo mobile. Anche le filiali, infatti, stanno aprendo le loro porte a soluzioni di digitalizzazione e automazione delle operations attraverso la cattura e il riconoscimento delle informazioni: un passo verso la banca paperless. «Le banche più orientate alla automazione delle operations in filiale hanno integrato questi processi nelle macchine self service, così da sgravare gli operatori di filiale dai compiti più manuali e a basso valore aggiunto – racconta Zanetti. Il cliente che entra in filiale può compiere in autonomia buona parte dei processi inseriti nell'operatività automatizzata dei self service. Allo sportellista resta il compito di gestire eccezioni o processi in cui si richieda una proattività più spinta



Pietro Zanetti,
Senior Sales
Engineer di Kofax

“

LA DEMATERIALIZZAZIONE HA
INIZIO DAI PROCESSI PIÙ VICINI
ALL'UTENTE FINALE

”

con l'utente finale, come ad esempio sottoscrizioni che comportano una raccolta informazioni in tempi successivi e che si concludono con un processo di Firma Elettronica Avanzata o biometrica. Le operations di filiale vengono quindi automatizzate e velocizzate, riducendo inoltre al minimo l'errore umano».

... adeguando il parco tecnologico

Naturalmente, la digitalizzazione dei processi in filiale richiede un adeguamento di tutto l'equipaggiamento bancario. «Se l'obiettivo primario della filiale è massimizzare il riconoscimento dei dati, per diminuire la manualità all'interno della agenzia, il parco dispositivo deve essere adeguato: la qualità del documento catturato infatti può essere un fattore discriminante – conclude Zanetti. Ma anche automatizzare solo l'80% di questo processo può già portare a un ottimo ritorno sull'investimento, con effetti positivi sia sulla customer experience, sia sulla automatizzazione dei processi di filiale e di back office».

G.C.