

ATM سیار: بانک سوار بر اتومبیل!

نصرا... جعفری-اداره تشکیلات و روشها

منبع: breand financial

شکی نیست که دسترسی سریع به یک بانک مایه آسایش و رضایت بیشتر مشتریان است. بانکی که شعارش خدمات رسانی سریع به اقشار مختلف مردم است، باید دستگاههای ATM سیار را در شبکه بانکی خود به کار گیرد. استقرار دستگاههای ATM سیار در اجتماعات، نمایشگاهها، جشنوارهها، کنسرتها، مسابقات ورزشی و... علاوه بر تبلیغ گسترده نام بانک، در جذب مشتریان جدید نیز بسیار موثر واقع می شود. دستگاههای ATM سیار همچنین مشتریان را از شلوغی بانکها و ترافیک خیابانها نجات می دهد. چنانچه بانکی در صدد افتتاح یک شعبه جدید باشد، با استقرار یک دستگاه ATM سیار در آن محل، می تواند مشتریان را از افتتاح قریب الوقوع شعبه جدید مطلع سازد و دیگر اینکه در صورت وقوع بلایای طبیعی در یک منطقه، دسترسی سریع به پول نقد و دستگاههای ATM سیار برای مردم، خیلی مهم و حیاتی می گردد. اگر بعنوان یک موسسه مالی یا بانکی در جستجوی راهی هستید تا با استفاده از دستگاههای ATM سیار بهترین نتیجه مطلوب را در جلب نظر مشتریان بدست آورید، راهکارها و طرحهای ذیل را مدنظر قرار دهید:

۱- انتخاب خودرو

خودروهای متعددی نظیر مینی بوس، کاروان (van)، کامیونت، تریلر و... را می توان برای حمل دستگاه ATM به کار گرفت. شاید بدیع ترین و در عین حال گرانترین گزینه، خودرویی سفارشی و زرهی باشد که بیشترین توجه را نیز به خود جلب می نماید. در یک خودرو ممکن است بین ۱ تا ۴ دستگاه ATM به کار گرفته شود که در جلو، عقب، طرفین و حتی داخل خودرو نصب گردد. برخی از این خودروها حتی از یک پنجره یا ویتترین خدمات ویژه عملیات بانکی پیچیده تر نیز بهره می برند.

کاروان (van): در تصویر سمت چپ، یک کاروان معمولی و کوچک مربوط به بانک Visa را مشاهده می نمایید و در سمت راست، یک کاروان بزرگتر مجهز به یک دستگاه ATM در قسمت عقب و نیز یک پنجره مخصوص "عملیات بانکی پیچیده تر" را ملاحظه می کنید. نکته منفی در این تصاویر این است که هیچکدام از کاروانهای فوق از تابلوهای بزرگ با نوشته ATM استفاده نکرده اند و رهگذران و کاربران جدید ممکن است از فاصله دورتر متوجه چنین دستگاههای ATM سیار نشوند.

اتاقک بدون تکیه گاه (Freestanding): از اتاقک یا کانتینری که در تصویر فوق مشاهده می کنید به شکل هنرمندانه ای بعنوان دستگاه ATM سیار بهره گرفته شده است. موسسه مالی فوق به سرعت قادر است دستگاه ATM را توسط یک تریلر (یدک کش) به مکان دیگری حمل نماید. در تصویر فوق به رنگ منحصر به فرد خودرو و نیز دوربینهای کنترلی و امنیتی توجه کنید.

در تصاویر فوق دستگاههای ATM سیار را بصورت کانتینرهایی مشاهده می نمایید که یکی از آنها به یک خودروی جیپ (Hummer) و دیگری به یک خودروی زرهی بکسل شده و حمل می شود. در تصویر فوق، دستگاه ATM در داخل کاروان تعبیه شده و قابل استفاده توسط معلولین نیز می باشد.

خودروهای سنگین: در تصاویر فوق اتوبوسهایی را مشاهده می کنید که به دستگاههای ATM سیار مبدل شده اند. البته دستگاههای ATM در داخل اتوبوس تعبیه شده اند.

انتخابی اشتباه از مدل خودرو: علیرغم اینکه این کامیونت قدیمی در تصویر فوق جلب توجه می نماید، آیا به نظر شما مردم ترغیب خواهند شد تا از دستگاه ATM در پشت این کامیونت قدیمی (با درهای باز) استفاده کنند؟

۲- گرافیک و تبلیغات

اولین لازمه تبلیغات، یک تابلوی بزرگ ATM می باشد به شکلی که از جهتهای مختلف و از فاصله دورتر دیده شود. مردم زیاد عادت به دستگاههای ATM سیار ندارند یا بهتر است بگوییم شاید اصلاً آنها را قبلاً ندیده باشند یا اطلاعی از وجود چنین دستگاههایی نداشته باشند. از اینرو یک تابلوی بزرگ با فونتهای ۵۰ تا ۱۰۰ سانتیمتری مورد نیاز می باشد که بهتر است بصورت تاشو بر سقف خودرو نصب شود.

دومین مسأله قابل توجه در تبلیغات، عدم استفاده از گرافیکهای پیچیده و نوشتههای متعدد در تابلوهاست. بهتر است خودروی حامل دستگاه ATM تنها با یک رنگ تند و پررنگ مثل قرمز، صورتی، سبز مغز پسته ای یا نارنجی نقاشی گردد. با صرف هزینه بیشتر می توان کل بدنه خودرو را با جلوههای گرافیکی زیبا طراحی نمود (البته با توجه و تمرکز بیشتر به بافت و طرح آن و نه پیامها و نوشتههای فراوان).

در زمینه تبلیغات در سطح شهر و خیابان به خاطر داشته باشید که "کمتر" یعنی "بیشتر"! طبق تجربیات بدست آمده، کارشناسان تبلیغات استفاده از ۴ تا ۱۴ کلمه را در بیلبوردها توصیه می کنند. پر کردن تابلو با انبوهی از جملات تبلیغاتی راجع به خدمات الکترونیکی، تسهیلات، بانکداری اینترنتی، انواع حساب

های بانکی و... دست و پا زدن برای جلب مشتری بوده و بهتر است بجای آن فقط یک جمله ساده، تاثیرگذار و به یاد ماندنی به همراه آدرس وب سایت بانک در تابلو قید گردد و از نوشتن هر نوع توضیح جهت پر کردن فضای تابلو خودداری شود.

سومین نکته در خصوص گرافیک و تبلیغات این است که می توان اشکال و انواع مختلف تابلوها و ابزارهای تبلیغاتی را در اطراف دستگاه ATM سیار نصب نمود. از این ابزارها می توان به پوستر ایستاده، بروشور، میز و صندلی، انواع بادکنک و بالن اشاره نمود.

یکی از روش های جلب توجه مشتریان، استفاده از رنگ تبلیغاتی چشم نواز و مناسب برای خودرو، مطابق با رنگ های پس زمینه علامت تجاری یا تابلوهای (سر درب شعب) بانک می باشد.

در تصویر فوق به رنگ خودرو، وجود سایه بان و نیز تابلو یا پوستر تبلیغاتی قابل حمل توجه نمایید.

بانک FCU\American از یک طرح ساده با ترکیبی از دو رنگ و چند عبارت کوتاه استفاده نموده است (تصویر سمت چپ). بانک Woodsville Guaranty با توجه به خدمات و تسهیلات ویژه خود در زمینه کشاورزی، یک اسم جالب و بامزه به نام "Cow Cash" (یعنی گاوی که بجای شیر، "پول" می دهد) برای دستگاه های ATM سیار خود انتخاب کرده است.

اگرچه تصویر فوق یک خودروی سفارشی زیبا از موسسه مالی مربوط به نیروی دریایی به نام FCU Navy می باشد، با این حال، بنظر می رسد رهگذران به سختی تشخیص خواهند داد که این یک ATM سیار است.

تصاویر فوق شاید آنچنان جذاب و زیبا نباشند ولی با دارا بودن تابلوی بزرگ با نوشته ATM بر روی آن، به راحتی از راه دور دیده می شوند و دیگر اینکه این دستگاهها در طبیعت و در فضای باز خارج از شهر مستقر شده اند.

برای ایجاد یک محیط دوستانه صمیمی، بانک FCU Tinker (به سبک و سیاق کافی شاپها) یک سایه بان و چند صندلی در کنار ATM سیار خود گذاشته و با سرو نوشیدنی، میزبان مشتریان خود می باشد.

۳- رسیدهای ATM: ابزاری برای تبلیغ و جذب مشتری

تعداد زیادی از افرادی که از دستگاه های ATM یک بانک استفاده می کنند، الزاماً از مشتریان آن بانک نمی باشند و از طرفی نباید انتظار داشت مشتریانی که مبلغ ناچیزی از طریق دستگاه ATM (از حساب کارت خود) دریافت می کنند، علاقه ای به مطالعه بروشورهای تبلیغاتی اطراف دستگاه ATM داشته باشند اما آنها قطعاً از دستگاه ATM، رسید خود را دریافت می کنند. استفاده از پشت رسیدهای ATM از بهترین ایده ها برای تبلیغات خدمات و تسهیلات بانک است، چرا که از این طریق مشتریان رسید دریافتی ATM را که یک بروشور کوچک محسوب می شود در جیب یا کیف پول خود نگهداری خواهند کرد.

در تصویر فوق نمونه هایی از تبلیغات در پشت رسیدهای ATM را ملاحظه می کنید.

۴- امنیت

چه انگیزه ای موجب سرقت از دستگاه های ATM می شود؟ دلایل آن متعدد است اما بطور حتم ATM سیار وسوسه سارقین را برای سرقت بالا می برد.

بانک Chase Chevy با استخدام نیروهای امنیتی به مراقبت از دستگاه های ATM سیار اقدام نموده است اما بانک Citi راه حل کم هزینه تر " استفاده از قفل (پارک خودرو) حداقل برای یکی از لاستیک های خودرو " را به کار گرفته است.

راه حل دیگر استفاده از دوربین های امنیتی در اطراف دستگاه ATM است.

همانطور که در تصویر ملاحظه می کنید، بانک Citi به همه چرخ های خودرو قفل نصب کرده است، هر چند یکی از آنها کفایت می کرد. ضمناً به بالن بزرگ و ایستاده کنار خودرو که از مسافت دورتر نیز قابل رویت است، توجه کنیم.

مشتریان با حضور نیروی امنیتی در اطراف دستگاه ATM، احساس امنیت بیشتری می کنند، اما استخدام این نیروها برای بانک بسیار هزینه بر است.

۵- نورپردازی

در طراحی خودروی مربوط به ATM سیار باید به کلیه اصول و طرح های کارآمد به کار رفته توسط سایر بانکها توجه نمود. یکی از این اصول "نورپردازی مناسب" می باشد؛ چرا که مشتریان همواره به دنبال یک دستگاه ATM در محیطی با نور کافی و مناسب هستند. از طرف دیگر، تابلوها و ابزارهای تبلیغات نیز باید با نورپردازی مناسب همراه باشند تا از فاصله های دورتر به خوبی دیده شوند.