



Il futuro degli ATM e dell'automazione della filiale self-service

- Introduzione
- Aggiornamento dell'architettura per la gestione del canale self-service
- Rinnovare la tecnologia della filiale digitale self-service
- ATM as a service (ATMaaS)
- WinWebServer di Auriga per la gestione della rete ATM
- Conclusioni

Introduzione

Le banche stanno ottimizzando i propri canali self-service per fornire ai clienti un'esperienza digitale sempre più coinvolgente e omnicanale e, contestualmente, individuare soluzioni che rispondano alla sfida della riduzione dei costi infrastrutturali e operativi. In questo processo, software e architettura svolgono ruoli cruciali che richiedono un'attenta valutazione.

Le banche hanno bisogno di soluzioni software che supportino funzionalità avanzate per rispondere all'evoluzione delle esigenze dei clienti, con l'obiettivo di facilitare l'integrazione dei canali digitali e fisici in una piattaforma tecnologica altamente sicura e avanzata. Inoltre è fondamentale che le banche identifichino proattivamente eventuali problemi che possano causare interruzioni di servizio e, di conseguenza, esperienze di consumo negative.

Questa convergenza di fattori – che può essere sintetizzata nella necessità di adattarsi ai cambiamenti per rimanere competitivi - potrebbe rappresentare un momento critico per le banche che stanno cercando sempre più di automatizzare le varie operazioni gestite allo sportello. La digitalizzazione dei servizi allo sportello non è più solo una strategia competitiva o un esercizio di ottimizzazione dei costi, ma è diventata una questione di sopravvivenza.

Con le giuste scelte tecnologiche, le banche saranno in grado di garantire ai clienti funzionalità innovative, migliorando la customer experience e la relazione di fiducia, e, allo stesso tempo, riducendo i costi di gestione.

L'Approccio Strategico

Aggiornamento dell'architettura per la gestione del canale self-service

Oggi le banche devono accelerare verso l'omnicanalità, adottando tecnologie all'avanguardia e ripensando completamente l'infrastruttura dei propri sportelli bancomat. Sarà indispensabile disporre di un software ATM che consenta un allineamento continuo con le esigenze attuali e future della clientela, per offrire una *user experience* intuitiva e integrata tra i canali fisici e mobile.

Rinnovare la tecnologia della filiale digitale self-service

Rinnovare significa implementare una tecnologia self-service in grado di gestire in modo integrato servizi bancari assistiti e remoti, al fine di trasformare la filiale attraverso una maggiore automazione. Questa trasformazione consente alla filiale di diventare un *hub* per la gestione di servizi finanziari e altre tipologie di servizi per i clienti.

ATMs as a Service (ATMaaS)

Esternalizzare l'intera gestione end-to-end del parco di sportelli automatici ad un fornitore terzo consente alle banche di ridurre i costi operativi e concentrarsi sulle attività core per offrire ai clienti una migliore esperienza di accesso ai servizi finanziari.

Aggiornamento dell'architettura per la gestione del canale Serf-Service

Per essere competitivi, le banche devono rispondere alle nuove aspettative dei clienti, anche attraverso l'evoluzione dell'[infrastruttura ATM](#), facendo convergere i servizi fisici e digitali per garantire un'esperienza omnicanale continuativa.

I punti salienti:

Ottimizzazione del Time-to-Market

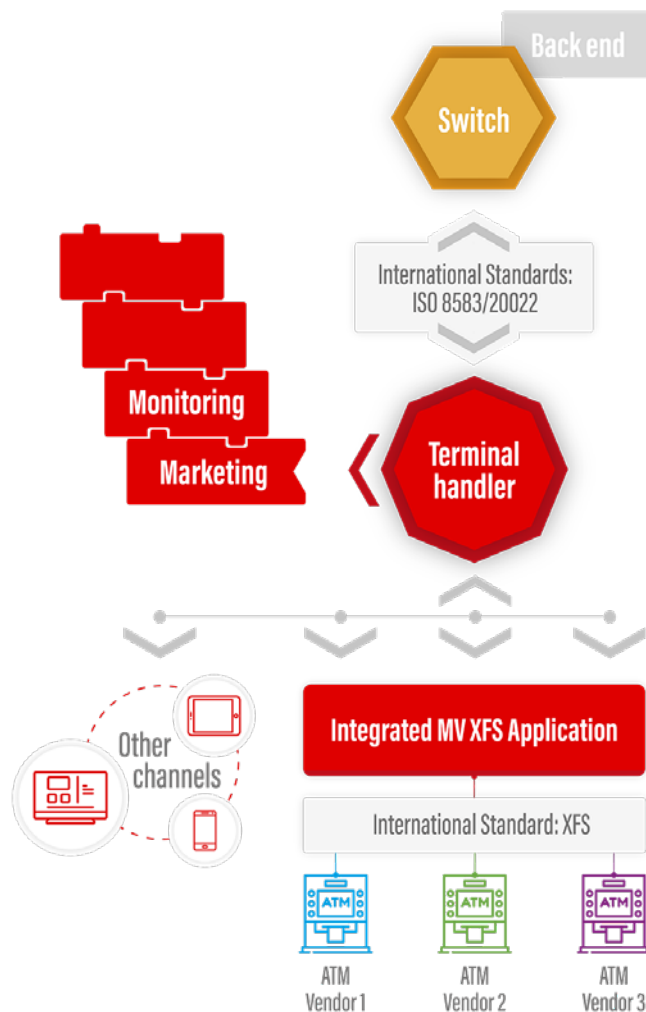
Un'infrastruttura ATM di nuova generazione consente alle banche e ai gestori di bancomat di estendere l'automazione a tutte le funzionalità attualmente amministrare all'interno della filiale e integrare, in modo rapido e sicuro, tecnologie emergenti quali ad esempio il video banking, l'autenticazione biometrica, i pagamenti contactless e l'AI.

Orientamento alla customer experience

Aggiornare l'architettura consente di essere pronti per gli scenari futuri e per gestire l'evoluzione delle esigenze dei clienti. Adottando soluzioni scalabili e flessibili, gli istituti finanziari possono incorporare con facilità nuove tecnologie, standard emergenti e requisiti normativi. L'aggiornamento dell'architettura consente inoltre l'integrazione con sistemi di terze parti, innovazioni fintech e iniziative bancarie aperte.

Indipendenza dal vendor

Un'architettura moderna dovrebbe essere progettata per funzionare su qualsiasi hardware. Questo approccio *hardware independent* garantisce così alle banche un significativo livello di libertà nella decisione d'acquisto dell'hardware, a favore di un'ulteriore riduzione dei costi nella gestione e nello sviluppo del canale self service, massimizzando gli investimenti effettuati.



Disponibilità continuativa del servizio

Un'architettura all'avanguardia consente il monitoraggio e l'identificazione proattiva dei problemi, garantendo alla banca un'operatività continua e riducendo il rischio del tanto temuto "fuori servizio", offrendo così una migliore *customer experience*.



Rinnovare la tecnologia della filiale digitale self-service

In un settore bancario come quello attuale, che muta costantemente, l'evoluzione della tecnologia gioca un ruolo fondamentale nell'[automazione e digitalizzazione](#) delle filiali, con un impatto notevole sul cliente.

I punti salienti:

Miglioramento dell'esperienza del cliente

L'innovazione tecnologica consente alle banche di trasformare le filiali tradizionali in hub digitali self-service che abilitano l'accesso al cliente a una serie di operazioni e servizi prima disponibili solo attraverso gli operatori in filiale. Questi sistemi avanzati possono essere implementati in spazi sicuri all'interno della filiale, permettendo ai clienti di eseguire in autonomia le operazioni più semplici, con la possibilità di richiedere assistenza remota per quelle più complesse. Attraverso le funzionalità di [videoconferenza e co-browsing](#), i clienti possono infatti interagire con operatori o specialisti da remoto per ricevere supporto nella transazione o per un servizio di consulenza.



Ottimizzazione dei costi

La tecnologia abilita un modello di filiale "hub e spoke" che prevede l'integrazione dei nuovi servizi in modo economicamente vantaggioso con funzionalità e disponibilità migliorate. Questo modello si articola in hub centralizzati che dispongono di professionisti dei servizi finanziari e negozi digitali ("spoke") dislocati sul territorio e accessibili ai clienti che possono accedere ad un'ampia gamma di operazioni transazionali in modalità self-service o di interagire con i consulenti della banca tramite video assistenza dall'hub centrale in modo sicuro sia per operazioni transazionali che per la sottoscrizione di prodotti e servizi. Questo approccio garantisce ai clienti un comodo accesso alle competenze dei professionisti, soprattutto in caso di transazioni complesse

Integrazione delle tecnologie di Voice Banking

Le tecnologie di [Voice Banking](#), come le nuove generazioni di assistenti virtuali, se opportunamente

integrate con il fattore umano, possono svolgere un ruolo fondamentale nel percorso del cliente nell'utilizzo dei servizi disponibili attraverso sportelli ATM, ASST e altri dispositivi, in ottica di educazione finanziaria e di maggiore inclusività.

Uno sguardo al futuro

Stare al passo con l'evoluzione tecnologica significa, per gli istituti finanziari, avere la capacità di adattarsi rapidamente alle richieste del mercato e di implementare le future innovazioni con agilità. Sfruttando le moderne tecnologie, le banche possono introdurre nuove funzionalità e servizi nel loro ecosistema di automazione delle filiali self-service con maggiore facilità e sicurezza.





ATM as a Service (ATMaaS)

ATM as a service (ATMaaS) è un approccio innovativo che risponde alle esigenze in costante evoluzione degli istituti finanziari nella fornitura di servizi ATM. Questo modello prevede l'esternalizzazione della gestione end-to-end del parco di sportelli automatici a un fornitore terzo specializzato.

I principali vantaggi dell'adozione dell'[ATMaaS](#):

Migliore esperienza del cliente

ATMaaS punta a migliorare l'esperienza complessiva del cliente garantendo una maggiore disponibilità, sicurezza ed efficienza degli sportelli automatici. Affidando la gestione del parco ATM a un fornitore di servizi dedicato, gli istituti finanziari riescono a concentrarsi maggiormente sulle operazioni bancarie core e sulle iniziative per il cliente. Attenzione alla fornitura di servizi innovativi, esperienze personalizzate ed elaborazione più rapida delle transazioni presso gli sportelli automatici sono elementi che accrescono la soddisfazione e la fidelizzazione.

Minori costi operativi

Invece di allocare risorse e manodopera per gestire l'intero ciclo di vita degli sportelli automatici - che include approvvigionamento, distribuzione,

installazione, manutenzione, sicurezza, conformità e gestione del contante - la banca delega queste responsabilità al fornitore dell'ATMaaS. Questo approccio di outsourcing solleva le banche dalla necessità di investire in costose infrastrutture e personale specializzato, ottenendo così sostanziali risparmi sui costi.

Scalabilità e flessibilità


Con l'approccio ATMaaS, le banche possono facilmente ampliare o ridurre la propria presenza di sportelli automatici in base all'evoluzione delle preferenze dei clienti e dei propri obiettivi strategici. Il fornitore di servizi può implementare rapidamente nuovi sportelli automatici o spostare quelli esistenti a seconda delle dinamiche di mercato, garantendo una copertura e un'accessibilità in grado di andare incontro alle esigenze della clientela

Rapida implementazione di nuove funzionalità nella propria rete ATM

Poiché è il fornitore di servizi a occuparsi della gestione end-to-end - inclusi gli aggiornamenti software e le integrazioni di sistema - le banche possono dedicarsi all'implementazione di innovazioni come le transazioni contactless, l'autenticazione biometrica, le misure di sicurezza avanzate e i servizi a valore aggiunto. Questa agilità consente alle banche di soddisfare le aspettative in continua evoluzione dei clienti e di rimanere all'avanguardia nei progressi tecnologici.

Focus sulle competenze

Adottando l'ATMaaS, gli istituti finanziari possono spostare l'attenzione sulle loro competenze core, quali il servizio clienti personalizzato, l'innovazione dei prodotti e i progetti di crescita. Eliminando l'onere della gestione degli sportelli automatici, le banche possono dedicare maggiori risorse alle aree che forniscono loro un vantaggio competitivo.



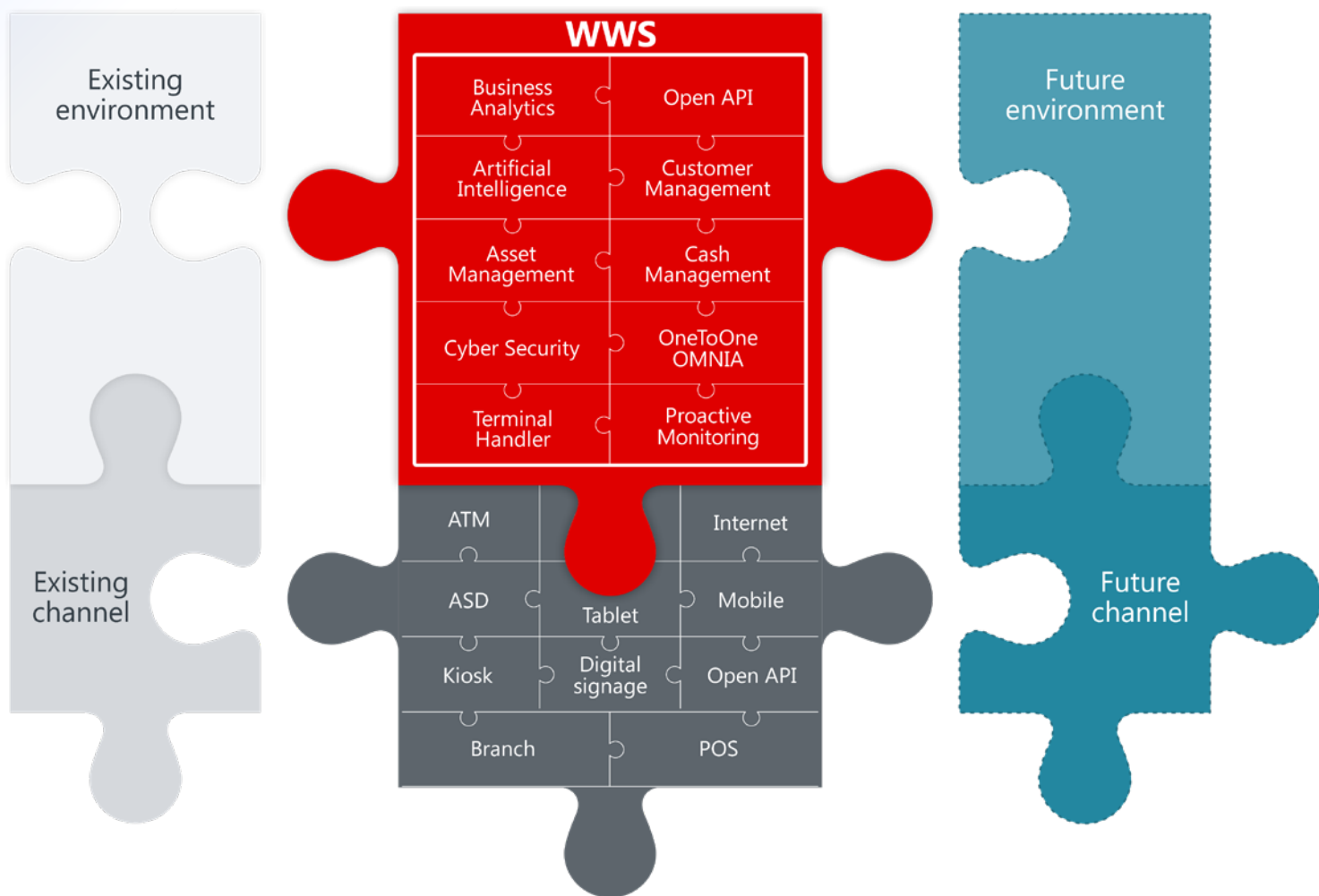
Batopin è un'iniziativa belga delle banche Belfius, BNP Paribas Fortis, ING e KBC realizzata con il supporto di Auriga. La società è stata creata nel 2020 con l'obiettivo di garantire al 95% della popolazione l'accesso ad un ATM nel raggio di cinque chilometri dalla propria abitazione o attività commerciale, riducendo allo stesso tempo i costi di gestione.

Auriga ha preso in carico la gestione completa end-to-end della nuova rete ATM Batopin, compreso il software, il servizio di monitoraggio dei device, l'elaborazione delle transazioni, la gestione del contante e la gestione degli asset. Batopin è in grado di sostituire i dispositivi esistenti con i più recenti device self-service, di salvaguardare l'accesso al contante e di utilizzare la piattaforma WWS di Auriga per lo sviluppo di nuovi servizi accanto ai tradizionali servizi di prelievo e deposito di contante.

WinWebServer di Auriga per la gestione della rete ATM

Auriga dispone di una moderna infrastruttura ATM e di una piattaforma software in grado di offrire soluzioni innovative e su misura delle banche per rinnovare e trasformare il self-service bancario all'interno di una strategia omnicanale.

WinWebServer (WWS) è una suite altamente modulare, sia in termini di canali supportati che per i servizi a disposizione su ciascun canale.



Architettura convergente per canali fisici e digitali

WWS garantisce servizi omnichannel e cross channel, consentendo alla banca di centralizzare i servizi con notevoli vantaggi in termini di maggior controllo e semplicità di gestione, e al cliente di vivere una banking experience fluida e unificata su tutti i canali.

Operazioni di sicurezza ATM centralizzate

La proposta di Auriga prevede una piattaforma che centralizza le operazioni per la messa in sicurezza degli sportelli automatici. Questo approccio centralizzato permette agli istituti finanziari di gestire in modo efficiente le misure di sicurezza sull'intera rete ATM, garantendo una protezione completa e riducendo le potenziali aree di vulnerabilità.

Gestione efficiente delle applicazioni

Ottimizzando i processi di implementazione e manutenzione del software, si garantisce un funzionamento regolare delle applicazioni, senza compromettere le prestazioni e l'affidabilità dei dispositivi self-service.

Soluzione end-to-end

Grazie all'expertise maturata negli anni, Auriga è in grado di offrire soluzioni complete end-to-end agli istituti finanziari, sia per le singole banche che per i contesti di pooling, anche in modalità "as a service" per gruppi multibanca e multibrand

Conclusioni

Disporre di software e infrastrutture ATM perfettamente allineate con le esigenze attuali e future è un fattore strategico per gli istituti finanziari che vogliono essere competitivi. Insieme alle strategie innovative per le future filiali bancarie e il [pooling](#) degli sportelli automatici, l'adozione di una tecnologia ATM di nuova generazione è fondamentale per favorire il coinvolgimento dei clienti, aumentarne la soddisfazione e ridurre il costo associato alla gestione dei canali self-service e delle filiali.

Investendo in moderne soluzioni software e infrastrutture ATM, gli istituti finanziari possono sfruttare il potere della tecnologia per ottimizzare le loro operazioni e migliorare l'esperienza del cliente. Questi progressi, insieme ad altre tecnologie evolute quali AI, Chatbot e biometria, consentono alle banche di offrire alla clientela un'ampia gamma di servizi, fornire esperienze personalizzate e garantire la disponibilità di opzioni self-service sicure.

Nuovi approcci alle filiali possono contribuire a questa evoluzione: gli istituti finanziari possono rinnovare la presenza fisica delle filiali, creando spazi versatili che combinano terminali self-service a servizi assistiti e funzionalità di remote banking. In

questo modo, le banche possono trarre il massimo dalle proprie risorse, trasformare le filiali in punti strategici per una varietà di servizi finanziari e non finanziari e, in definitiva, ridurre i costi pur mantenendo una forte presenza locale.

Le iniziative di [ATM pooling](#) offrono opportunità di collaborazione tra gli istituti finanziari per ottimizzare le reti ATM, minimizzare i costi e migliorare la disponibilità del servizio. Il pooling degli sportelli automatici apre anche le porte all'esplorazione di offerte di servizi innovativi, come interazioni tramite dispositivi mobili e funzionalità di pagamento delle bollette che possono aumentare la soddisfazione e la fidelizzazione dei clienti.

Accogliere questi approcci di trasformazione permette agli istituti finanziari di rimanere competitivi, di fornire servizi eccellenti e continuare a svolgere un ruolo vitale nelle comunità in cui operano.



Auriga S.p.A.
Via Don Luigi Guanella, 17
headquarters@aurigaspa.com
www.aurigaspa.com

THE # NEXTGENBANK