



**Tecnologia e  
innovazione self-service**  
Come ottimizzare la gestione del contante  
per migliorare l'accesso ai servizi

La gestione del contante è da sempre un'attività cruciale per l'infrastruttura bancaria. Riuscire a offrire agli utenti un servizio di accesso al contante più ampio e, allo stesso tempo, ridurre i costi di gestione e le inefficienze per le banche è il duplice obiettivo che si può raggiungere grazie all'implementazione di **soluzioni tecnologiche avanzate** per il cash management.

Quali saranno gli sviluppi in futuro? La risposta strategica risiede in un approccio data-driven, attraverso l'elaborazione di strategie personalizzate per singole filiali o aree, ottimizzando la gestione degli sportelli automatici e affrontando il costo crescente dell'accesso al contante. La riduzione degli sprechi associati ai costi di gestione degli ordini e la diminuzione del rischio di interruzioni del servizio sono i principali benefici, oltre a una migliore customer experience.

Per realizzare una pianificazione efficace, le banche e gli installatori indipendenti di ATM necessitano di un approccio olistico e incentrato sui dati in modo da garantire un'accessibilità migliore ai servizi finanziari, un'esperienza sicura ed ottimizzata per il cliente, contrastando allo stesso tempo l'aumento dei costi associati. Sono diversi i vantaggi di tale approccio:

- ▶ **Pianificazione strategica:** sfruttare e monitorare i dati raccolti in tempo reale per elaborare strategie personalizzate per le singole filiali o aree, per garantire una gestione ottimale del flusso di cassa ed evitare ordini di caricamento del contante superflui.
- ▶ **Trasparenza operativa:** facilitare un accesso istantaneo ai dati contabili e operativi relativi alle catene di approvvigionamento del contante, consentendo in tal modo interventi e all'occorrenza modifiche tempestive.
- ▶ **Miglioramento dell'esperienza del cliente:** programmare gli approvvigionamenti ed evitare l'out-of-cash e il conseguente fuori servizio dell'ATM, per garantire ai clienti un accesso ininterrotto al contante, migliorando la loro esperienza bancaria.



## Ma cosa ci dice realmente il mercato?

Risulta fondamentale, prima di trattare di qualsiasi strategia di gestione del contante, osservare l'andamento della **domanda di accesso al denaro da parte dei clienti**.

Anche se i pagamenti digitali continuano a crescere (sono pari al 40% dei consumi nel 2021), in Italia il contante è ancora un metodo di pagamento ampiamente utilizzato. Rendere disponibile il prelievo o il versamento di banconote o monete da ATM o ASST (Assisted self-service terminal) è dunque una leva importante dal punto di vista del servizio che le banche possono offrire agli utenti. Nonostante ciò, la rete di sportelli presente a livello nazionale è in costante contrazione. Secondo l'ultimo rapporto sulle economie regionali della Banca d'Italia, le filiali bancarie, tra il 2015 e il 2022, si sono ridotte del 30,7%, con il 39,9% dei comuni italiani che a fine 2022 non disponeva di uno sportello bancario (era il 28,4% alla fine del 2015).

Sebbene permanga il suo utilizzo, a fronte di un calo della domanda di contante a livello mondiale, la sfida per gli operatori finanziari risiede nel governare l'incremento dei costi di gestione tenendo conto di diverse dinamiche:

**L'inflazione e i tassi d'interesse elevati** hanno aumentato i costi di gestione del contante presso gli sportelli automatici, continuando ad avere un impatto negativo sulle banche e sui clienti.

I **costi operativi** degli sportelli automatici che includono la **gestione, la movimentazione e la messa in sicurezza del contante** e che aiutano a rendere sempre disponibile e accessibile un ATM. Si tratta di una filiera articolata con più

operatori di trasferimento di contanti che devono essere coordinati, con il rischio che tale complessità possa generare inefficienze.

I **regimi normativi** che influenzano il modo in cui viene gestito il contante stanno diventando più severi. Il rispetto dei requisiti normativi, come l'antiriciclaggio (AML), richiede spesso processi e segnalazioni aggiuntivi, che possono aumentare i costi di conformità.

Infine i **servizi di Cash-in-Transit (CIT)** non diventano più economici. Questi servizi, che comprendono il trasporto e la consegna di contante, ma anche la gestione degli ATM, inclusi gli interventi tecnici e la rilevazione automatica della giacenza di cassa, non sono esenti da aumenti dei costi dovuti sia all'inflazione sia alle misure di sicurezza.

## Innovare le reti di sportelli automatici

Una **solida strategia di gestione del contante** diventerà sempre più importante nonostante la riduzione progressiva delle reti di servizi bancomat: sebbene si possa pensare a una riduzione dei costi da sostenere con un numero ridotto di sportelli automatici da gestire, sono diversi gli aspetti da tenere in maggior considerazione.

Una rete bancomat ridotta richiede un approccio ottimizzato per la gestione del contante sempre crescente, con l'obiettivo di evitare problemi di cash out e garantire costante disponibilità di ogni ATM. Inoltre, sono necessari investimenti più mirati per lo sviluppo di nuove funzionalità e misure che consentano maggiore sicurezza.

Riorganizzare e ridurre le reti di sportelli automatici è una scelta importante che deve essere presa considerando attentamente **le esigenze dei clienti, il posizionamento competitivo e la strategia aziendale** complessiva dell'organizzazione, ma anche e soprattutto adottando modelli predittivi che sappiano anticipare il fabbisogno di contante delle varie unità organizzative, così da fornire alle sale-conta un calcolo previsionale accurato e attendibile rispetto alla domanda di contante.



# Come la tecnologia può trasformare la gestione del contante: il ruolo dell'Intelligenza Artificiale

I processi di gestione del contante sono diventati più automatizzati, riducendo la necessità di inserire manualmente i dati. L'analisi predittiva e l'apprendimento automatico vengono utilizzati per ottenere con maggiore precisione la previsione di domanda di contante presso gli sportelli automatici, in luoghi diversi, ottimizzando così l'intero **processo di controllo, approvvigionamento e movimentazione del contante**.

Ciò aiuta a ridurre la quantità di contante inutilizzato negli sportelli automatici, garantendo al contempo la disponibilità 24 ore su 24 per soddisfare la domanda dei clienti.

In questo panorama, le ultime tecnologie possono essere determinanti. L'**intelligenza artificiale (IA)** è destinata a diventare sempre più utile consentendo approcci più **efficienti, accurati e data-based** per la gestione del contante.

Quali sono i principali vantaggi con l'ingresso dell'IA?

- ▶ **Previsioni accurate:** essendo l'IA in grado di gestire una grande quantità di dati, è più facile elaborare i dati statistici legati all'utilizzo del bancomat e che considerano variabili quali i picchi stagionali, le festività e i modelli di utilizzo giornaliero, per prendere decisioni accurate di gestione del contante, incluso l'approvvigionamento, senza sprechi.
- ▶ **Approvvigionamento efficace del contante:** basandosi su logiche previsionali e analisi matematiche, è possibile ottimizzare notevolmente la gestione del cash-in-transit perché, grazie all'analisi predittiva, permette di programmare gli approvvigionamenti ed evitare l'out-of-cash e conseguente fuori servizio dell'ATM. Ciò può comportare un uso più efficiente delle risorse e una riduzione dei costi operativi.
- ▶ **Analisi forense sulle transazioni:** L'IA permette di studiare i dati di tutte le transazioni bancarie e le movimentazioni dei flussi, su tutti i canali, in tutte le filiali e su tutti i touch/cash point. Quindi, è più semplice analizzare la rete complessiva di sportelli automatici per determinare le posizioni, i servizi e i livelli di contante ideali per ciascun sportello.
- ▶ **Automazione della riconciliazione:** La gestione del contante per il servizio ATM implica l'elaborazione di diverse registrazioni finanziarie relative a prelievi, a carico/scarico del bancomat, incassi e riciclo del contante e compensazione. Queste operazioni devono essere registrate in contabilità generale e riconciliate per garantire che non vi siano fallimenti ed errori nei flussi finanziari. Grazie all'automazione l'intero processo risulta più fluido ed efficiente.
- ▶ **Implementare sportelli automatici Cash Recycling:** gli sportelli di questa tipologia sono caratterizzati da un ciclo chiuso, in cui gli stessi depositi dei clienti della banca possono essere utilizzati per rifornire gli



sportelli automatici. Il riciclo di contante direttamente in filiale permette di ridurre ulteriormente il trasporto del contante, quando le cassette vengono scambiate tra i sistemi in un'unica sede. Sulla base di alcuni dati concreti del flusso di cassa raccolti da un istituto bancario al dettaglio, si attesta che grazie all'utilizzo della tecnologia di riciclo di contante è possibile ridurre il 75% dei rifornimenti di contante necessari.

- **Proteggere l'accesso remoto all'infrastruttura del contante:** i nuovi sistemi di cybersecurity basati su un modello di "zero trust", modello che riduce al minimo il livello di fiducia implicita affinché sia possibile accedere al sistema bancario solo a seguito di controlli rigorosi sull'hardware collegato, sul software applicativo eseguito, sulle comunicazioni che il sistema opera con l'esterno e sull'integrità/riservatezza dei dati contenuti negli storage locali, migliorano la sicurezza degli ATM e dei dispositivi self-service, aumentando la fiducia dei clienti e consentendo un accesso più sicuro e comodo al contante.

## Nuovi modelli operativi per il controllo dei costi di cassa

Il miglioramento della gestione del contante, tuttavia, non dipende solo da una tecnologia più intelligente, ma anche da nuovi modelli operativi che richiedono un ripensamento nell'organizzazione e nella gestione dei canali self-service.

Un approccio innovativo come l'[ATM Pooling](#), che si basa sulla condivisione e la gestione congiunta degli sportelli automatici tra molteplici istituzioni finanziarie, è già realtà da tempo con il caso di successo del progetto Batopin in Belgio, la cui gestione della rete condivisa è affidata ad Auriga.

Questo modello rende concreta la possibilità di ridurre il costo di proprietà e di gestione degli sportelli automatici, condividendone i costi operativi e garantendo l'accessibilità del servizio agli utenti finali, e quindi una migliore customer experience, grazie a una maggiore copertura geografica.

Disporre di una [strategia di gestione](#) degli sportelli e del cash data-driven, soprattutto in questo caso, è di fondamentale importanza, perché in un sistema di ATM Pooling è necessario coordinare più operatori di Cash-In-Transit (CIT): un primo attore incaricato di spostare il contante dai caveau centrali alle filiali e un secondo preposto a caricare e scaricare i bancomat. Con un numero maggiore di banche che condividono gli sportelli ATM e i costi associati al trasporto del contante e all'assicurazione, è necessario creare un sistema più efficiente in grado di ottimizzare le risorse per la gestione della rete ATM.

I vantaggi di questo modello sono molteplici: non solo la garanzia di un presidio territoriale, con una presenza strategica dei touchpoint sul territorio, ma anche una migliore disponibilità del servizio per gli utenti finali. Il pooling, infatti, presta grande attenzione alle località ove posizionare gli ATM, incrociando footprint, fabbisogno di contante, numero potenziale di utenti serviti, livelli di servizio, frequenza di caricamenti, etc. rendendo possibile anche una **riduzione del consumo di energia e delle emissioni di carbonio**, grazie al minor numero di spostamenti CIT necessari per rifornire gli ATM di contanti.



# Scegliere Auriga come futuro partner per le soluzioni di gestione del contante

La [soluzione WWS Cash Management](#) di Auriga consente alle banche e agli operatori di sportelli automatici di migliorare l'esperienza dei clienti e di controllare i costi di accesso al contante in contesti altamente dinamici.

La soluzione risponde alle sfide attuali e future sulla gestione del contante attraverso le seguenti feature:

- ▶ **Analisi predittiva:** anticipando il fabbisogno di contante delle diverse unità organizzative, WWS Cash Management fornisce un calcolo previsionale accurato e attendibile rispetto alla domanda di contante e ai flussi di cassa. Il modello predittivo tiene conto di variabili quali i picchi stagionali, le festività e i modelli di utilizzo giornaliero.
- ▶ **Automazione e monitoraggio:** molte banche si affidano ancora a processi manuali o a funzioni matematiche di base per la gestione del contante. Con il software di Cash Management di Auriga, le banche possono automatizzare questi processi, consentendo il monitoraggio in tempo reale e una pianificazione degli interventi più efficiente. Tra cui la riduzione del 25% degli sprechi legati a inutili costi di gestione degli ordini. Questo non solo riduce gli errori, ma snellisce anche le operazioni.
- ▶ **Gestione ottimizzata del transito di contante:** grazie all'analisi predittiva, le banche possono programmare efficacemente il rifornimento di contante, riducendo al minimo il rischio che l'ATM vada fuori servizio, e migliorando così l'esperienza dei clienti.
- ▶ **Processo decisionale basato sui dati:** grazie all'accesso a una dashboard completa, le banche possono generare resoconti aggiornati e monitorare metriche chiave come la disponibilità di contante, il numero di banconote ritirate e il ciclo di vita degli ordini. Gli ordini generati dal sistema di intelligenza artificiale garantiscono una riduzione della giacenza di contante residua nei cashpoint del 40%.
- ▶ **Aumento del livello di servizio:** il livello di servizio garantito da un operatore umano è assicurato nella stessa misura dal software, con un aumento di circa il +5%. Nei progetti che hanno coinvolto Auriga, l'aumento dei cashpoint gestiti è stato del 300% in 18 mesi.

modello che riduce al minimo il livello di fiducia implicita affinché sia possibile accedere al sistema solo a seguito di controlli rigorosi sull'hardware e sul software, LDM integra attività di monitoraggio e rilevamento tempestivo di eventuali incidenti. Inoltre fornendo un modello di protezione a più livelli per bancomat, ASST e altri dispositivi critici in tutte le fasi del ciclo di vita dell'attacco, garantisce la piena disponibilità dei servizi per i clienti.

[ATM as a Service \(ATMaas\)](#) è il modello di servizio che consiste nella gestione end-to-end del parco di sportelli automatici: dall'installazione, manutenzione e monitoraggio dei dispositivi self-service, alla gestione ottimizzata del contante e della sicurezza.

Con Auriga, grazie a [WinWebServer \(WWS\)](#), suite software completa e modulare, questa gestione è possibile. Questo approccio consente di migliorare l'esperienza del cliente, la sicurezza e i tempi di attività, per ottimizzare la gestione delle risorse di un istituto finanziario e ridurre al minimo i costi operativi. Questa gestione del servizio consente di realizzare ambiziosi progetti di pooling di sportelli automatici in grado di modernizzare le flotte e le strutture degli sportelli stessi e di accelerare la migrazione di un maggior numero di transazioni verso gli sportelli automatici; il tutto con una rinnovata agilità che consentirà una più rapida implementazione delle innovazioni in futuro. In questo modo, l'introduzione di nuove funzionalità, più rispettose dell'ambiente, gestione del contante e nuovi servizi, sarà più rapida ed efficace.

Sfruttare soluzioni moderne e basate sui dati come quelle fornite da Auriga diventa quindi strategico, poiché non significa solo stare al passo con la tecnologia, ma anche posizionare la banca per la crescita futura. L'adozione di queste [innovazioni tecnologiche](#) garantisce operazioni semplificate, risparmi significativi sui costi e, soprattutto, un'esperienza decisamente superiore per i clienti.

[Lookwise Device Manager \(LDM\)](#) è la soluzione sviluppata da Auriga per la cybersecurity dei dispositivi self-service di una banca, quali ATM e ASST. Basandosi sull'approccio Zero Trust,



Auriga S.p.A.  
Via Don Luigi Guanella, 17 - 70124 - Bari - Italia  
[headquarters@aurigaspa.com](mailto:headquarters@aurigaspa.com)  
[www.aurigaspa.com](http://www.aurigaspa.com)