

WHITE PAPER

Optimización de la gestión del efectivo



Los cajeros como clave para el futuro de la banca

Para mantener el libre acceso al efectivo de los ciudadanos es necesario repensar y establecer estrategias coherentes que permitan a los bancos y operadores de ATM mitigar los costes, cada vez mayores, que soportan en relación a su manejo y gestión.

Un paso clave para lograrlo es la modernización de los sistemas y la incorporación de tecnologías más eficientes, seguras y, a la larga, baratas.

La gestión del efectivo –en la práctica, los cajeros y dispositivos de autoservicio– se enfrenta a numerosos desafíos: desde la previsión precisa de la demanda hasta la optimización de la reposición y el mantenimiento de la seguridad en las operaciones. Y es que, a pesar de que según datos del [Banco Central Europeo](#) su uso por parte de la población ha disminuido, el coste de la gestión para las entidades no se ha reducido, algo en lo que influyen, entre otros parámetros, unos [costes laborales](#) cada vez mayores.

Según el informe “ATMIA Global ATM Benchmarking Study” de la ATM Industry Association (ATMIA), el 43% de los costes operativos de un cajero automático está relacionado con la gestión del efectivo, lo que subraya la importancia de abordar este aspecto de manera eficiente.

Ya en 2018 un informe de [McKinsey](#) señalaba la urgente necesidad de **renovar los sistemas**, aún manuales e inconexos, que utilizan casi la mitad de los bancos de todo el mundo para predecir las necesidades de reposición tanto en las sucursales como en los cajeros. Para reconciliar necesaria rentabilidad de las instituciones con la demanda del libre acceso al efectivo, la respuesta está siendo, claro, la tecnología: unas soluciones modernas y actualizadas que, además de ayudar a reducir el gasto, permitan elevar los niveles de servicio.

El complejo panorama de la gestión de la red de cajeros

La **ubicación** de los cajeros automáticos no siempre es óptima y es uno de los puntos que sin duda deben ser abordados: mientras que algunos están sobrecargados, otros permanecen infrautilizados. Esta disparidad afecta la eficiencia y la satisfacción del cliente.

Por otro lado, **el mantenimiento y la reposición de efectivo** requieren una logística y una planificación precisas, y la falta de previsión puede resultar en cajeros vacíos o en la acumulación de efectivo innecesario. Imaginemos, por ejemplo, un cajero en una concurrida estación de tren que se queda sin efectivo durante las horas punta, u otro en una zona residencial que apenas tiene actividad y puede pasar semanas sin necesidad de recarga.

Es crucial, por tanto, optimizar la distribución para garantizar que los cajeros estén disponibles y activos siempre que el usuario los necesite, dondequiera que se encuentren.

Por último, pero no menos importante, hay que tener en cuenta que los cajeros automáticos son blancos vulnerables al robo y al fraude, y una gestión ineficiente de la **seguridad** también puede aumentar los riesgos y afectar la confianza de los clientes.

Por todo ello, la operativa de una red de cajeros grande puede resultar una espada de doble filo para los bancos: por un lado, deben garantizar este servicio imprescindible al usuario; mientras que por otro incurren en retos como los nada despreciables costes de *handling*, gestión, tránsito y seguridad del efectivo.



El papel vital de la Inteligencia Artificial

Con un panorama financiero en evolución como el actual, los bancos y las instituciones financieras deben adaptarse e innovar. La gestión de efectivo tradicional se está quedando anticuada, y se abre un nuevo camino para la implementación de soluciones modernas y basadas en datos como la Inteligencia Artificial.

Adoptar este cambio no solo implica un compromiso con el avance tecnológico, sino que también demuestra un movimiento estratégico con visión de futuro. Estos son algunos de los principales usos de esta tecnología que ya hoy se están extendiendo en las soluciones para la banca:

✓ **Predicción de la demanda:**

Utilizando algoritmos de análisis de datos en tiempo real se pueden predecir patrones de demanda y ajustar dinámicamente la distribución de efectivo en cada dispositivo. Este enfoque permite garantizar que los cajeros estén adecuadamente abastecidos durante las horas punta y en ubicaciones estratégicas, maximizando así la satisfacción del cliente y reduciendo los costes asociados con la falta de efectivo o su acumulación innecesaria.

✓ **Logística y gestión de inventario:**

Mediante el uso de algoritmos avanzados de optimización de rutas y pronóstico de demanda, las entidades pueden mejorar la eficiencia en la reposición de efectivo y reducir los costes operativos asociados con el transporte y la gestión. Por ejemplo, los sistemas de IA pueden identificar los patrones de uso de los cajeros y anticiparse a las necesidades de reposición, lo que permite una planificación más precisa de las rutas de transporte y la asignación de recursos.

✓ **Seguridad:**

Los algoritmos de aprendizaje automático pueden analizar grandes volúmenes de datos en tiempo real para identificar patrones sospechosos de actividad. Por otro lado, la IA puede también mejorar la seguridad física de los cajeros automáticos mediante análisis de comportamiento para detectar actividades sospechosas y prevenir intrusiones no autorizadas.

Una mirada más cercana, e inteligente, de la gestión de efectivo

Entonces, ¿cómo funciona esta revolucionaria tecnología aplicada a la gestión de efectivo? La respuesta está en una serie de sofisticadas funcionalidades que emplean análisis predictivo de última generación, automatización y toma de decisiones basada en los datos:

➤ **Análisis predictivo para anticipar las necesidades:**

El análisis predictivo es la piedra angular de esta nueva era en la gestión del efectivo. A través de algoritmos avanzados, las soluciones modernas pueden prever con precisión las necesidades de efectivo en diferentes ubicaciones y momentos. Desde las fluctuaciones estacionales hasta las tendencias diarias de uso, ningún detalle se pasa por alto. Esta capacidad de anticipación permite una planificación estratégica precisa, evitando órdenes de recarga innecesarias y garantizando un flujo de efectivo óptimo en cada sucursal y cajero automático.

➤ **Automatización y monitorización:**

El informe "ATM managed services" de Retail Banking Research (RBR) señala que la monitorización en tiempo real puede reducir el tiempo de inactividad de los cajeros automáticos en un 25% al detectar y resolver problemas de manera proactiva (RBR, 2022). Cambiar procesos manuales o funciones matemáticas básicas por modernas soluciones de



software para la gestión del efectivo permite una monitorización en tiempo real y una planificación de intervenciones eficiente, lo que puede potencialmente disminuir los costes de gestión de pedidos en un importante margen, además de mejorar la precisión y la fluidez operacional.

➤ **Optimización de la gestión del tránsito del efectivo:**

Utilizando análisis predictivo para planificar estratégicamente los rellenos de efectivo se reduce la probabilidad del que el cajero se quede sin reservas y mejora la satisfacción del cliente.

➤ **Toma de decisiones basada en datos el poder de la información:**

Utilizar un cuadro de mando completo para generar informes y monitorizar las métricas críticas facilita la toma de decisiones estratégica basada en datos precisos, reduciendo sustancialmente el almacenamiento residual de efectivo en los cajeros.



Optimización de los cajeros para una optimización del servicio

Y, si bien está claro que es necesaria una modernización del parque de cajeros automáticos general para poder integrar estas innovaciones, no es una simple cuestión de renovar –o, como poco, actualizar– los dispositivos.

Para que las nuevas tecnologías como la IA supongan realmente un salto adelante en cuanto a gestión, seguridad, rentabilidad y atención al cliente, es necesario tomar un enfoque holístico, basado en los datos y, por supuesto, adaptado a cada situación y cada necesidad. Unos posibles pasos para definir la estrategia son:

■ Evaluación de necesidades y objetivos:

En una fase inicial es importante llevar a cabo una evaluación minuciosa de las necesidades y objetivos de la entidad bancaria. Es importante que en esta fase se impliquen desde los equipos de tecnología hasta los de gestión e incluso las empresas asociadas que van, en el futuro, a trabajar esas tecnologías.

■ Selección de tecnologías y proveedores:

Para elegir las tecnologías adecuadas es fundamental buscar la experiencia y el respaldo de proveedores reconocidos en el sector que, como Auriga, puedan asesorarles desde las fases iniciales y puedan orientar el proyecto

haciendo hincapié en las principales necesidades de cada organización: más seguridad, mejor atención al cliente, etc.

■ Integración con sistemas existentes:

La integración sin fisuras de los nuevos sistemas o actualizaciones con los sistemas es un aspecto crucial para el éxito de la estrategia. En este sentido, contar con el respaldo técnico y la experiencia de proveedores especializados garantiza una integración eficiente y sin contratiempos, garantizando una operativa fluida y una experiencia del cliente consistente en todos los puntos de contacto.

■ Pilotos y pruebas piloto:

Durante las pruebas piloto, la colaboración con expertos en tecnología bancaria proporciona la infraestructura y el conocimiento especializado necesarios para llevar a cabo pruebas rigurosas y evaluar la efectividad de las soluciones en condiciones reales

■ Implementación gradual:

Al implementar gradualmente la estrategia podremos garantizar una transición suave y una optimización constante de los sistemas de autoservicio, maximizando así los beneficios tanto para la institución bancaria como para sus clientes.



/// **Planificación estratégica:**

Definir cómo se van a aprovechar los datos en tiempo real para diseñar estrategias para cada sucursal o región individualmente. Esto va a permitir garantizar una gestión del flujo de efectivo óptima evitando órdenes de recarga innecesarias.

/// **Transparencia operacional:**

Facilitar a los stakeholders un acceso instantáneo a datos de cuentas y operaciones relacionados con las cadenas de suministro de efectivo, permitiendo así intervenciones y adaptaciones a tiempo, según necesidades.

/// **Mejor experiencia del cliente:**

Minimiza los tiempos de caída de los ATM para garantizar a los clientes un acceso ininterrumpido del efectivo y mejorar su experiencia bancaria.

Colaborar con expertos en tecnología bancaria omnicanal en cada etapa de la estrategia permite a las instituciones bancarias garantizar una implementación exitosa de la inteligencia artificial en el autoservicio bancario, mejorando así la eficiencia operativa, la seguridad y la experiencia del cliente en todos los canales.

En suma, la implementación de soluciones para la gestión del efectivo basadas en inteligencia artificial no solo mejora la experiencia del cliente y aumenta la seguridad, sino que también ofrece importantes beneficios económicos para los bancos. Por todo ello, desarrollar una estrategia integral para la implementación de IA en el autoservicio bancario es fundamental para aprovechar todo el potencial de esta tecnología emergente y para superar con éxito los desafíos inherentes a la gestión de los cajeros.



Auriga Iberia S.L.
Calle Villalar, 7 Planta 00, Puerta Iz
28001 Madrid - España
madrid@aurigaspa.com

Auriga Latin America, S.de R.L.de C.V.
Córdoba 83 Colonia Roma, 06700,
Ciudad de México, México
mexicocity@aurigaspa.com