

# CAJEROS AUTOMÁTICOS EN LA NUBE

ARTÍCULO DE OPINIÓN

Nuevos tipos de bancos y empresas fintech compiten hoy contra las entidades tradicionales. Estas startups están ganando terreno al proporcionar al cliente servicios mejorados, gracias a una clara apuesta por la innovación que les permite ser más ágiles y explotar nuevas oportunidades.

No obstante, esta situación supone también una gran oportunidad para los bancos tradicionales. Uno de los factores determinantes que ayudó al éxito de la banca por internet fue el enfoque básico con el que se diseñaron estos servicios, lo que permitió lanzar ofertas ágiles y efectivas. La banca por internet y la banca móvil enseñaron a los usuarios a confiar en la tecnología de autoservicio para sus operaciones bancarias. Trasladar ahora esos servicios a la nube sería, pues, un paso mucho más pequeño.

Aunque casi todos los canales bancarios clave para el compromiso de los clientes están ya en la nube, los cajeros se han mantenido relativamente al margen y, con ello, lejos de sus beneficios potenciales. Ahora que en la banca aumenta la presión por centrarse más en los clientes, es algo que los bancos deben considerar prioritario.

## ANTES DE LA NUBE

Tradicionalmente, los bancos han gestionado sus cajeros con un software ATM de "cliente pesado" basado en la potencia del procesador y en los sistemas lógicos de cada cajero. Este enfoque depende de un software para cuya ejecución se requieren muchos recursos, por lo que existe una mayor probabilidad de que se produzcan errores dentro del propio

equipo. El enfoque opuesto es el del “cliente ligero”, con un hardware más ligero que confía en un servidor remoto que es el “cerebro” encargado de procesar las operaciones. Este enfoque es vulnerable a los fallos o interrupciones de red o telecomunicaciones.

Cuando se instalaron los primeros cajeros, se hizo siguiendo un enfoque centrado en el hardware, en el que el proveedor de hardware se encargaba también de proporcionar el software y ofrecer la capacidad de adaptación y la seguridad que los bancos necesitaban. Esto es algo que ha ido cambiando en los últimos años con el desarrollo de un enfoque multiproveedor y la aparición de muchas empresas independientes expertas que ofrecen un software que puede ejecutarse en una variedad de equipos.

Con la tecnología de la nube se adopta el mejor enfoque: a medias entre los modelos de cliente pesado y ligero y que se suele conocer como el del “cliente inteligente”.

## LAS VENTAJAS DE UNA ARQUITECTURA BASADA EN LA NUBE

Una arquitectura basada en la nube permite gestionar las redes de cajeros de una forma más eficiente y productiva, además de ofrecer la capacidad y los recursos necesarios para actualizar rápidamente los cajeros de forma centralizada y en remoto, permitiendo así implementar nuevos servicios o cambiar la interfaz de forma rápida y efectiva. Además, esos servicios pueden compartirse con otros canales como la banca por internet y la móvil.

Una infraestructura omnicanal gestiona las redes de cajeros de una manera más eficiente y puede configurarse de forma que integre los sistemas centrales que son demasiado complejos como para que los bancos los quieran sustituir. Esto mejora la experiencia del cliente a la vez que reduce gastos y permite que puedan implementarse rápidamente nuevos productos y servicios.

Desde el punto de vista de la estrategia de negocio, este concepto es muy sencillo, ya que aporta una excelente experiencia al cliente y ofrece la posibilidad de integrar las operaciones de forma que los clientes disfruten de más

opciones para llevar a cabo operaciones bancarias, por ejemplo, iniciando una retirada de efectivo a través del móvil y completándola en un cajero.



Una arquitectura ATM basada en la nube reconoce que la lógica de una transacción requiere los mismos recursos y procesos, independientemente de si la transacción se inicia en una sucursal, por teléfono o desde un dispositivo móvil con conexión a internet. La única diferencia reside en la interfaz y en los procesos de autenticación del cliente. Las transacciones pueden reutilizarse y efectuarse a través de una variedad de canales de servicio, como ya ocurre en muchos países europeos, a través de una lógica centralizada y métodos de autenticación por token.

Gracias a su arquitectura moderna web basada en la nube, los bancos pueden transformar sus cajeros estándar en plataformas que ofrezcan una mayor gama de servicios, como la venta de entradas, el pago de recibos o donativos solidarios e incluso la realización de transferencias internacionales. Además, pueden emplearse métodos como la encriptación, el enmascaramiento o el uso de listas blancas con el fin de gestionar la seguridad de los cajeros y evitar ataques en las terminales.