

Nativo de la Nube e IA: El Futuro de la Transformación de los Pagos Multicanal



Tabla de Contenido

- Introducción 3
 - Modernizar los pagos: un imperativo estratégico para bancos y minoristas 3
- La transformación en los pagos: de Utilidad a Motor de Crecimiento Estratégico 4
- El Desafío: Sistemas Legados e Ineficiencias Operativas 4
- La respuesta de DN: Una plataforma de pagos preparada para el futuro Diseñada para la transformación..... 5
- Innovación impulsada por IA..... 6
- Modernización Escalonada Sin Interrupciones 7
- Valor de Negocio Entregado..... 8
 - No solo hablamos de modernización, la estamos implementando 8
- Caso Práctico: Bankart..... 9
- Caso Práctico: America First Credit Union 9
- Los Bloques de Construcción de la Próxima Generación 10
- Conclusión 11
 - Declaraciones prospectivas..... 12

Introducción

Modernizar los pagos: un imperativo estratégico para bancos y comercios

A medida que aumentan las expectativas digitales y la competencia se intensifica, la modernización de los pagos ha evolucionado de un cambio de plataforma a una reinención estratégica. Para los bancos, esta transformación reimagina cada punto de contacto con el cliente: ya sea sucursal, cajero automático, personal o canal digital, impulsando la eficiencia operativa y una mayor interacción con el cliente. Para el comercio minorista, permite experiencias omnicanal fluidas que conectan las plataformas de comercio electrónico, móviles y en tienda, conectando a los consumidores dondequiera que estén y como elijan pagar.

Por qué importa la modernización

Los sistemas tradicionales heredados tienen dificultades para seguir el ritmo del procesamiento en tiempo real, los servicios impulsados por IA y las finanzas integradas. Tanto bancos como comercios minoristas se enfrentan a costes crecientes, retos de integración y riesgos de cumplimiento normativo, todo ello mientras intentan ofrecer experiencias de cliente fluidas tanto en medios digitales como físicos.

Beneficios estratégicos

Una infraestructura de pagos moderna permite a las organizaciones:

- Ofrecer **experiencias seguras y personalizadas** en todos los canales
- **Generar nuevos ingresos** mediante datos y servicios integrados
- Fortalecer la **fidelización de los clientes** y reducir la pérdida de los mismos
- Responder rápidamente a **cambios en el mercado y en la normativa**
- **Acelerar el tiempo de lanzamiento** al mercado para nuevas innovaciones

Los pagos ya no son funciones aisladas: son fundamentales para la interacción, el crecimiento y la diferenciación.

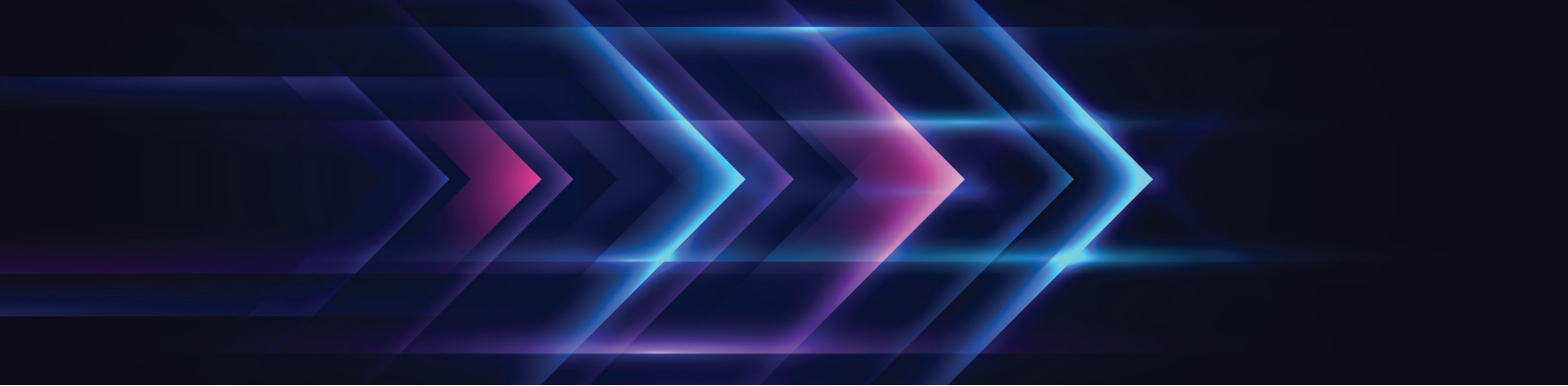
Liberarse de las limitaciones tradicionales

Este artículo analizará cómo Diebold Nixdorf está redefiniendo el panorama de los pagos con Vynamic® Transaction Middleware, una plataforma nativa en la nube y habilitada por IA. Permite a las organizaciones impulsar canales de cajeros automáticos y sucursales, construyendo un puente entre los canales físicos y digitales con los clientes, mientras impulsan la automatización, la eficiencia y la experiencia del cliente.

Principales ventajas para las instituciones:

- Menor coste total de propiedad
- Aceleración de la innovación y el tiempo de comercialización
- Mejora del cumplimiento normativo y la gestión de riesgos
- Interacción omnicanal con el cliente
- Procesamiento de transacciones en tiempo real en múltiples sistemas y canales
- Flexibilidad de entrega, disponible localmente en centros de datos o alojada como parte de Diebold Nixdorf's Branch Automation Solutions a través de los servicios gestionados de DN.





La transformación en los pagos: de Utilidad a Motor de Crecimiento Estratégico

El sector de los pagos está experimentando una profunda transformación. Considerados antaño como una utilidad transaccional, los pagos se han convertido en una palanca estratégica para el crecimiento, la fidelización del cliente y la diferenciación con la competencia. Este cambio está impulsado por varias fuerzas convergentes:

- **Transformación digital y expectativas del consumidor:** Los clientes exigen experiencias de pago fluidas, personalizadas y en tiempo real en todos los canales.
- **Crecimiento del mercado:** Se proyecta que la industria global de pagos alcance los **2,65 billones de dólares en ingresos para 2025**, con un valor de las transacciones digitales que se espera alcance los **20,09 billones de dólares**, impulsado por las billeteras móviles, las finanzas integradas y los pagos en tiempo real.¹
- **Importancia estratégica:** Los pagos representan el **35 % de los ingresos bancarios totales**.² Para muchas instituciones financieras, los pagos son el punto de contacto más frecuente con el cliente, lo que ofrece oportunidades para generar confianza, fidelizar y realizar ventas cruzadas.³
- **Presión competitiva:** Las fintechs y las empresas digitales como Apple Pay y Stripe, así como los nuevos participantes emergentes, están redefiniendo las expectativas, obligando a las instituciones tradicionales a innovar o arriesgarse a la irrelevancia.

El Desafío: Sistemas Legados e Ineficiencias Operativas

A pesar de la urgencia de modernizarse, muchos bancos y comercios siguen limitados por sistemas heredados obsoletos y monolíticos. Estos sistemas:

- **Limitan el Acceso a los Datos:** Restringen la personalización, la optimización de precios y la generación de ingresos.
- **Aumentan los Costos:** IDC estima que los bancos invertirán \$57,1 mil millones en infraestructura de pagos heredada para 2028, frente a los \$36,7 mil millones de 2022.⁴
- **Generan Deuda Técnica:** Requieren soluciones manuales alternativas y cuentan con el apoyo de un grupo cada vez menor de expertos, lo que aumenta el riesgo y la carga operativa.
- **Aumentan la Complejidad:** En lugar de optimizar, se añaden capas para respaldar el procesamiento en tiempo real, las experiencias omnicanal y las tecnologías emergentes.⁵

¹McKinsey's Global Banking Annual Review 2024, McKinsey & Company

²Global Payments Report 2024, McKinsey & Company

³J.P. Morgan. Payments' Potential. (2020)

⁴IDC Financial Insights 2023 Outdated Legacy Technology Could Cost Banks Over \$57Billion in 2028; Says IDC Financial Insights | The Fintech Times

⁵Software Improvement Group. (2025). Legacy technology: The biggest barrier to digital agility in financial services.

La respuesta de DN: Una plataforma de pagos preparada para el futuro Diseñada para la transformación

Ante la creciente presión por modernizarse, Diebold Nixdorf aborda estos desafíos de forma directa ofreciendo una solución estratégica, escalable y probada: Vynamic Transaction Middleware. Disponible on-premise dentro de los propios centros de datos de las instituciones o alojada como parte de Diebold Nixdorf's Branch Automation Solutions a través de los servicios gestionados de DN, Vynamic Transaction Middleware permite a los clientes transformar sus capacidades de procesamiento de transacciones. Este modelo de implementación flexible permite a las organizaciones impulsar la innovación, optimizar las operaciones y ofrecer experiencias de cliente superiores, a la vez que facilita las transacciones sin problemas en todos los canales, sistemas y geografías.

En colaboración con Red Hat® OpenShift®, una plataforma de desarrollo basada en Kubernetes y de confianza en toda la industria, esta solución proporciona un entorno de ejecución coherente que es portátil, estandarizado, fácil de mover y escalar, y compatible con los principios de desarrollo modernos.



Descubra más sobre la colaboración entre Red Hat® y Diebold Nixdorf

Arquitectura Moderna para un Ecosistema de Pagos Moderno

Vynamic Transaction Middleware está construido sobre una **arquitectura nativa en la nube basada en contenedores** que permite el despliegue flexible en entornos cloud, híbridos y locales. Su diseño de microservicios descompone procesos de pago complejos en componentes modulares, permitiendo:

- **Resiliencia y escalabilidad:** Los fallos en un servicio no afectan a todo el sistema; los servicios pueden escalarse de forma independiente.
- **Desarrollo y despliegue rápidos:** Los equipos pueden trabajar en paralelo, acelerando el tiempo de salida al mercado.
- **Mantenibilidad y flexibilidad:** Los servicios pueden actualizarse o reemplazarse sin interrumpir las operaciones.

Herramientas Orientadas al Futuro

Diebold Nixdorf está integrando capacidades de agentes de IA para automatizar la toma de decisiones, mejorar el análisis y proporcionar información en tiempo real. Combinada con pipelines de CI/CD, indicadores de funciones y escalado automático, la plataforma garantiza:

- Actualizaciones sin tiempo de inactividad
- Detección de fraude en tiempo real
- Análisis predictivo para la optimización

Este enfoque permite a las instituciones financieras escalar sus operaciones dinámicamente y responder a las demandas cambiantes sin comprometer el rendimiento.

Plataforma de Pagos Unificada

Vynamic Transaction Middleware consolida los servicios de pago en todos los canales (cajero automático, punto de venta, móvil, online y sucursal) en una única plataforma unificada. Esto permite:

- Orquestación de transacciones omnicanal
- Enrutamiento en tiempo real entre canales de pago (tarjeta, RTP, transfronterizo)
- Diseño gráfico de flujos de trabajo mediante editores BPMN
- Integración basada en API con sistemas bancarios centrales y de terceros

Cumplimiento normativo y Mitigación de riesgos

El cumplimiento es innegociable dentro del ecosistema de pagos. Vynamic Transaction Middleware soporta el cumplimiento de estándares globales y regionales, incluyendo:

- PCI DSS
- ISO 20022
- Marcos DORA y FFIEC

Las capacidades integradas de gobernanza, supervisión y auditoría reducen el riesgo operativo y garantizan la alineación regulatoria.



Innovación impulsada por IA

Para acelerar aún más la transformación, las capacidades de IA se están integrando directamente en el ecosistema de software. Estas innovaciones están diseñadas para mejorar la eficiencia, la escalabilidad y la orientación al cliente:

- **Configuración asistida por IA:** Los prompts en lenguaje natural permiten a los usuarios configurar características del producto y flujos BPMN sin conocimientos técnicos profundos.
- **Generación automatizada de escenarios de prueba:** La IA transforma historias de usuario y definiciones de procesos en casos de prueba, reduciendo el esfuerzo manual y mejorando la calidad.
- **Documentación y formación inteligentes:** Se genera contenido personalizado basado en las configuraciones del sistema, reduciendo el tiempo de incorporación y mejorando la usabilidad.
- **Información predictiva de implementación:** La IA proporciona detección de riesgos, estrategias de optimización y rutas recomendadas basadas en datos históricos.
- **Interfaz de usuario conversacional y resolución de tickets:** Mejora el soporte y la resolución de problemas mediante la extracción de documentación y soluciones previas en tiempo real.

Modernización Escalonada Sin Interrupciones

El enfoque de implementación por fases de Diebold Nixdorf, de eficacia probada, permite a las instituciones planificar estratégicamente y modernizarse de forma incremental.

1. Evaluación y Planificación

Auditar la infraestructura existente y definir métricas de éxito;
Identificar puntos de integración, dependencias heredadas y prioridades empresariales.

2. Diseño de la Arquitectura

Alinear los modelos de despliegue y las estrategias de integración, incluyendo el mapeo de flujo de datos.

3. Migración por fases

Introduce nuevos dispositivos, servicios y/o funciones mientras se aíslan los sistemas heredados.

4. Despliegue Multicanal Completo

Expandir gradualmente a través de canales, servicios y geografías hasta completar la transición completa de la plataforma de procesamiento de transacciones.

5. Optimización e innovación

Lanzar nuevos servicios, mejorarlos continuamente y escalar para el crecimiento.

Este enfoque minimiza el riesgo, genera confianza y permite a las instituciones escalar con seguridad.

Valor de Negocio Entregado

A diferencia de las empresas disruptivas de fintech, Diebold Nixdorf ofrece resiliencia de nivel empresarial, flexibilidad de implementación híbrida y orquestación basada en IA. Nuestra plataforma combina fiabilidad probada con innovación de vanguardia, lo que permite a las instituciones:

Reducir el Costo Total de Propiedad

Optimizar el uso de la infraestructura y reducir los costes operativos manteniendo un alto rendimiento.

- Fortalecer las capacidades internas con tecnologías ampliamente soportadas
- Garantizar disponibilidad 24/7/365 y procesamiento en tiempo real
- Ofrecer experiencias de cliente superiores en todos los canales



Descubra cómo Vynamic Transaction Middleware puede afectar a tus resultados económicos.

No solo hablamos de modernización, la estamos implementando

En los últimos años, Diebold Nixdorf se ha asociado con instituciones financieras a nivel mundial para mejorar sus entornos de pagos con Vynamic Transaction Middleware.

23.000

MILLONES DE TRANSACCIONES
FINANCIERAS PROCESADAS
ANUALMENTE

5

CLIENTES QUE GESTIONAN MÁS
DE 10 000 TERMINALES DE
AUTOSERVICIO

>160.000

TERMINALES OPERANDO CON
LA ADQUIRENCIA DE VYNAMIC
A NIVEL MUNDIAL

PROCESANDO MÁS DE

10.000

MILLONES DE TRANSACCIONES
DE EMISOR AL AÑO PARA UN
CLIENTE CON > 1200 TPS

EL MAYOR CLIENTE PROCESA ≈

60M

DE TRANSACCIONES AL DÍA
CON 40.000 TERMINALES
DE AUTOSERVICIO

DEMOSTRANDO QUE LOGRA

3000 tps

EN ENTORNO ACTIVO-ACTIVO;
INCLUYENDO CONMUTACIÓN POR
ERROR Y RECUPERACIÓN SIN NINGUNA
INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

Caso Práctico: Bankart



Preparación para el procesamiento de pagos para el euro digital

Bankart, el procesador de pagos líder en Eslovenia y la región circundante, emprendió una iniciativa estratégica de modernización para unificar sus plataformas de pago y prepararse para el euro digital. Bankart, que presta servicios a más de 20 bancos en seis países con más de 600 millones de transacciones anuales, se enfrentó a una complejidad creciente debido a la diversidad de entornos regulatorios, monedas e instrumentos de pago.

Para abordar estos desafíos, Bankart seleccionó Vynamic® Transaction Middleware de Diebold Nixdorf por su arquitectura flexible, nativa de la nube y basada en microservicios. Esta plataforma basada en contenedores permite a Bankart consolidar pagos con tarjeta, efectivo, instantáneos y digitales en una única solución escalable.

Los Hitos Clave incluyeron:

- Optimización de operaciones en entornos multi-país y multi-moneda.
- Aceleración de los ciclos de desarrollo y despliegue.
- Agilidad mejorada para adaptarse a los frecuentes cambios regulatorios.
- Posicionado para apoyar el euro digital y las futuras innovaciones en pagos.

La primera fase de la migración está completada, con un despliegue completo previsto para principios de 2026. Bankart opera ahora con una infraestructura robusta y preparada para el futuro, capaz de adaptarse a las demandas cambiantes del mercado.



LEER MÁS:
Cómo Bankart está moldeando el futuro de los pagos

Caso Práctico: America First Credit Union



Un enfoque por fases para los pagos empresariales modernos

America First Credit Union (AFCU), una de las cooperativas de crédito más grandes e innovadoras de EE. UU., se asoció con Diebold Nixdorf para modernizar su envejecida flota de cajeros automáticos y dismantlar sus sistemas de pagos empresariales heredados. Mediante un despliegue gradual del Vynamic® Transaction Middleware de DN y de los cajeros automáticos DN Series®, AFCU mejoró los servicios para sus socios, mejoró la seguridad y preparó su infraestructura para el futuro.

Los Hitos Clave incluyeron:

Fase 1: Gestión de terminales en cajeros automáticos basada en API, que permite funciones como la visualización del saldo tras introducir el PIN.

Fase 2: Migración de transacciones TPV y con tarjeta online a Vynamic Transaction Middleware, gestionando más de 2 millones de transacciones diarias.

Fase 3 y 4: Introducción de autorizaciones de tarjetas de un toque, recibos digitales, reciclaje de efectivo y ATMs interactivos con vídeo bajo demanda.

La transformación permitió a AFCU gestionar su entorno internamente, reducir costes operativos y ofrecer una experiencia fluida y segura a sus 1,4 millones de clientes



VIDEO:
Banca Lista para el Futuro en America First Credit Union

Los Bloques de Construcción de la Próxima Generación

Desde entornos tradicionales con tarjeta presente hasta la vanguardia del comercio digital, Vynamic Transaction Middleware habilita un conjunto de servicios independientes de medios de pago que pueden orquestarse en cualquier canal, cualquier tipo de pago, cualquier método de autenticación y con cualquier socio de integración. Vynamic Transaction Middleware permite a los proveedores de servicios de medios de pago alcanzar el estado final deseado de construir una sola plataforma y usarla en múltiples canales de pago.

Vynamic® Transaction Automation

Incorpora una gama más amplia de servicios de cuentas al canal de autoservicio.

Conecta el canal de cajeros automáticos al Sistema Core Bancario para permitir un mayor acceso a las cuentas de consumidores y negocios propios mediante servicios más avanzados. La integración con el sistema central procesa las transacciones directamente con el sistema de gestión de cuentas y permite habilitar asistencia bajo demanda durante la transacción.

Vynamic® Acquiring

Amplía el control sobre la experiencia del cliente en el canal de autoservicio.

Ofrece un componente ágil y moderno para la gestión de terminales que permite la integración del canal de autoservicio en el ecosistema más amplio del canal de consumo, liberando a las entidades financieras de la limitación de gestionar únicamente transacciones con tarjeta. Esto permite que el canal de autoservicio ofrezca una gama más amplia de transacciones y funcionalidades adicionales, así como interacción entre canales, lo que mejora la satisfacción del cliente y reduce los costos operativos.

Vynamic® Issuing-Transaction Processing

Procesa cualquier transacción desde cualquier lugar (online, TPV, ATM)

La plataforma admite desde una plataforma de pago de un solo usuario hasta una plataforma de pagos de red global. Compatible con transacciones tradicionales con tarjeta, así como transacciones que no son basadas en tarjeta, como transacciones tokenizadas persona a persona o basadas en billeteras electrónicas, Vynamic Issuing puede procesar cualquier transacción independientemente del método de iniciación, fuente de financiación, destino o método de autenticación. Además, la plataforma facilita modelos alternativos de financiación como monedas digitales, criptomonedas y puntos de programas de fidelización; Revolucionando el modelo en la financiación, la compensación y la liquidación de transacciones.

Vynamic® Issuing-Consumer Authentication Management

Mejora el procesamiento y la gestión de tarjetas con controles más flexibles.

Permite la automatización de procesos de negocio adaptando las funciones a cada programa de tarjetas y aumentando la capacidad de respuesta a nuevas oportunidades. Nuestra moderna plataforma de pagos certificada PCI-SSF ofrece la mejor configurabilidad y el rendimiento. Vynamic Issuing puede satisfacer sus necesidades de procesamiento y emisión de tarjetas, ofreciendo flexibilidad para maximizar las mejores oportunidades ahora, con la capacidad de facilitar la innovación y la escalabilidad para el futuro.

Vynamic® Instant Payments

Habilita el procesamiento de cuenta a cuenta totalmente digitalizado.

Desde una perspectiva tecnológica los pagos rápidos o instantáneos están revolucionando la industria bancaria que ha estado atrapada por décadas en el sistema tradicional de remesas/cámara de compensación. A medida que más países exigen la posibilidad de transferir fondos casi en tiempo real, Vynamic Instant Payments permitirá que los fondos se acrediten en la cuenta del beneficiario en cuestión de segundos, y se emitan y reciban las 24 horas del día, 365 días al año.



Conclusión

Vynamic® Transaction Middleware es más que una solución técnica: es un facilitador estratégico para proveedores de servicios financieros y para empresas de comercio minorista que buscan liderar en la próxima era de los pagos. Al simplificar la complejidad, acelerar la innovación y mejorar la relación con el cliente, Diebold Nixdorf empodera a las instituciones para transformar su infraestructura de pagos con confianza y claridad.

Sobre Diebold Nixdorf

Diebold Nixdorf, Incorporated (NYSE: DBD) automatiza, digitaliza y transforma la forma en que la gente realiza operaciones bancarias y sus compras. Como socios de la mayoría de las 100 principales instituciones financieras del mundo y de las 25 principales empresas de comercio retail globales, nuestras soluciones integradas conectan canales digitales y físicos de forma cómoda, segura y eficiente para millones de consumidores cada día. La empresa tiene presencia en más de 100 países y cuenta con aproximadamente 21.000 empleados en todo el mundo. **Visite www.DieboldNixdorf.com para más información.**

Declaraciones prospectivas

Este documento puede contener declaraciones que no constituyen información histórica y que constituyen "declaraciones prospectivas" según lo dispuesto en la Ley de Reforma de Litigios sobre Valores Privados de 1995. Las declaraciones prospectivas reflejan expectativas actuales o pronósticos de eventos futuros y no constituyen garantías de resultados futuros. Generalmente, se las puede identificar como prospectivas porque incluyen términos como "cree", "anticipa", "espera", "pretende", "planea", "hará", "estima", "potencial", "objetivo", "predice", "proyecta", "busca" y variaciones de estos, o "podría", "debería" o términos de significado similar.

Si bien la Compañía considera que estas declaraciones prospectivas se basan en suposiciones razonables sobre, entre otros aspectos, la economía, su conocimiento del negocio y los indicadores clave de rendimiento que la impactan, estas declaraciones prospectivas implican riesgos, incertidumbres y otros factores que pueden causar que los resultados reales difieran significativamente de los expresados o implícitos en las declaraciones prospectivas.

Para un análisis más detallado de estos y otros factores que podrían causar que los resultados futuros de la Compañía difieran significativamente de las declaraciones prospectivas, consulte los informes y otras presentaciones de la Compañía ante la Comisión de Bolsa y Valores de EE. UU. (SEC), incluido el Informe Anual de la Compañía en el Formulario 10-K correspondiente al año finalizado el 31 de diciembre de 2024.

Salvo en la medida en que lo exija la legislación o normativa aplicable, la Compañía no asume ninguna obligación de actualizar estas declaraciones prospectivas para reflejar eventos o circunstancias futuras o la ocurrencia de eventos imprevistos. Se advierte a los lectores que no confíen indebidamente en estas declaraciones prospectivas, ya que se refieren únicamente a la fecha del presente documento. Debe considerar estos factores cuidadosamente al evaluar las declaraciones prospectivas y se les advierte que no confíen indebidamente en dichas declaraciones.



Diebold Nixdorf

