

SERVICIOS FINANCIEROS

Transformación a pesar de los nuevos retos

La nueva era digital

En la actualidad, una confluencia de tecnologías que evolucionan rápidamente, nuevas regulaciones y nuevas presiones en los negocios están convirtiendo las prácticas habituales del pasado en nuevas fuentes de disrupción, e incluso de riesgo, para las instituciones financieras. **Las nuevas presiones vienen de clientes con un buen dominio del mundo digital que ahora tienen acceso a poderosas herramientas e innumerables opciones, literalmente, al alcance de la mano.**

Además, en la actualidad, los líderes de las organizaciones deben responder a proveedores no tradicionales que están creando más competencia y, en paralelo, las normas siempre cambiantes requieren también su atención. Al mismo tiempo, es crucial y se espera que todas las organizaciones aprovechen sus datos de formas más eficientes. Y, alinear la estrategia del negocio con los intereses de los clientes es más importante que nunca. Es por ello que muchos de estos directivos deben innovar y transformar su negocio con originalidad. He aquí seis desafíos para el sector de servicios financieros, y cómo superarlos de manera activa.

Alinear la estrategia con las expectativas en constante evolución de los clientes

En la transformación digital, el hecho de que las instituciones financieras ofrezcan una experiencia digital impecable, tanto para los consumidores como para los clientes comerciales, se está volviendo rápidamente un factor de diferenciación crucial. Y aunque la palabra digital está en todas partes, nadie duda de que **el factor humano es el elemento más importante** para hacer que la transformación digital sea útil, exitosa y valiosa.

No existe un remedio rápido que baste para adaptarse a la transformación digital, sino que hay que evaluar y modernizar los procesos y la tecnología para conseguir una experiencia de cliente intencionada, tal como se espera. Para cumplir con estos objetivos estratégicos como otras instituciones líderes, debe considerar cómo aumentar sus inversiones en analítica de marketing y otras tecnologías para una experiencia de cliente integrada. De esta manera, contará con las herramientas adecuadas para una gestión personal y relevante de la experiencia del cliente.

Aprovechar los análisis de datos en todos los flujos de trabajo diarios

Las instituciones del sector de servicios financieros de hoy en día no deberían operar como estructuras desconectadas. Tampoco debería actuar así su solución de business intelligence (BI) y analítica. Entre la expansión de los ecosistemas de datos y las herramientas de escritorio de descubrimiento de datos que no alcanzan para llevar la analítica a toda la empresa, a menudo se verá forzado a tomar decisiones en un vacío. Esto resulta en interpretaciones discrepantes y poco fiables de sus datos. A medida que estos silos analíticos proliferan, las empresas sufren lo que los expertos denominan un **efecto hojas de cálculo (o spreadmart)**, lo cual socava la fiabilidad en sus datos y termina en malas decisiones. Para aprovechar los análisis de datos en todos los flujos de trabajo diarios, necesita un BI en red. El BI en red es un enfoque pionero en la analítica que conecta cada parte de su organización a través de un tejido analítico compartido al cual cada persona puede acceder fácilmente y extenderlo. Se eliminan así los silos analíticos definitivamente, dando a todos el poder de las capacidades de BI autoservicio, lo que le permite hacer uso de la inteligencia colectiva de su organización.

Incrementar la fidelización de los clientes a pesar de la competencia disruptiva

Como ya sabe, la innovación no es algo que simplemente sucede. Y, ante la amenaza de la competencia disruptiva que puede impactar en la bajada de ingresos y en la fidelidad de los clientes, los procesos anticuados y otras presiones llegan a un punto de inflexión, su institución financiera debe empezar a pensar de otra forma. Ya no basta con aumentar la productividad mediante la automatización de los procesos de negocio o diferenciarse solo por la funcionalidad de un producto. Para alcanzar el éxito y superar los retos de hoy, debe distinguirse claramente con respecto a sus competidores, transformar los procesos de negocio y encontrar herramientas flexibles para innovar.

Las instituciones líderes están reforzando la lealtad del cliente a pesar de la disrupción porque se han dado cuenta de que las inquietudes que generó al principio la interferencia de los nuevos jugadores estaban equivocadas. **Las nuevas empresas de tecno-finanzas ven ahora los desafíos a escala en una industria regulada.** Simultáneamente, las instituciones financieras están descubriendo nuevas habilidades al verse obligadas a competir con este nuevo nivel, más alto, y ahora están rápidamente considerando formar sociedades con las empresas de tecno-finanzas: **más del 80 % prevé aumentar sus sociedades con entidades de tecno-finanzas** en los próximos tres a cinco años.

Crear una estrategia flexible para las prioridades de innovación

Para hacer la transición hacia unos servicios financieros digitales, con enfoque en el servicio, las organizaciones de servicios financieros, banca y seguros deben tener una visión clara y una estrategia de transformación digital.

Lamentablemente, la mayoría de las empresas no cuentan actualmente con esa estrategia. Según Forrester, solo “el 27% de las firmas posee una estrategia digital integral, pero aun así, solo el 21% cree que ha sido establecida por las personas adecuadas”. Para que su estrategia digital tenga un buen arranque, debe cambiar su forma de ver la transformación digital, que hasta ahora, se veía en gran parte como algo que sucedía a pequeña escala. Es posible que las empresas hayan desarrollado una sola aplicación en un departamento de innovación o marketing, o a partir de una idea adoptada por un puñado de gente con visión de futuro. Sí, esas iniciativas pueden haber ganado algún premio o haber tenido influencia en un segmento reducido del negocio, pero lo más probable es que hayan sido eventos aislados y desconectados, sin capacidad de ampliación como para tener un impacto en otras áreas clave del negocio, como la cadena de suministro o la fabricación. Al impulsar la extensión de la digitalización a cada punto de interacción y en todos los niveles —empleado, cliente y operaciones— puede catalizar el cambio y añadir valor a toda la empresa. Solo innovando a esa escala de empresa con una estrategia flexible podrá crear una ventaja competitiva a largo plazo que genere demanda y fidelización de clientes.

Mantener el cumplimiento ante reglas y normativas cambiantes

Lidiar con los riesgos en los complejos entornos de negocio requiere visibilidad de todo el sistema, evaluación y respuesta. Los riesgos de seguridad, causados por unos permisos de acceso de los usuarios contradictorios en sus aplicaciones, pueden mitigarse con un software de gestión de riesgos y cumplimiento, minimizando ineficiencias, confirmando el cumplimiento con las leyes, normas y estándares del sector relevantes para los servicios financieros. El software de gobernanza, riesgo y cumplimiento (GRC) ofrece versatilidad, adaptabilidad y extensibilidad que contribuyen a automatizar la detección, la prevención y la solución de varios tipos de riesgo. Las soluciones innovadoras permiten también que una empresa esté preparada para todo tipo de auditorías internas y externas, y así los usuarios de finanzas, auditorías y TI pueden compartir una plataforma común para monitorizar de manera independiente los controles en todas sus aplicaciones clave. Las soluciones de riesgos y cumplimiento modernas protegen a su organización identificando los riesgos operativos críticos, respetando unos requisitos de cumplimiento que cambian constantemente y dando prioridad objetivamente a los asuntos que requieren una mayor atención y asignación de recursos. El mejor software debe analizar los roles de los usuarios para detectar proactivamente las infracciones de separación de tareas y posibles problemas en las transacciones publicadas y los datos maestros. Con este apoyo, podrá gestionar de manera uniforme y activa varios tipos de riesgos en todo su negocio para mejorar la eficacia y la eficiencia operativa, y reducir así los riesgos.

Desarrollar y capacitar a los trabajadores con nuevas habilidades digitales

La transformación digital es uno de los temas más discutidos del mundo de los negocios. Más que una mera aceleración, la transformación digital apunta hacia la necesidad de las instituciones financieras de ir más allá de la disrupción digital y seguir siendo competitivas en un entorno de negocios en constante evolución. Aunque puede haber definiciones alternativas, pocos discrepan de la idea de que la transformación digital, junto con el potencial humano, es esencial para la supervivencia de su organización. Sin embargo, posicionar a los empleados —y, por ende, a la organización— para ejecutar y sustentar de manera exitosa una estrategia de transformación digital implica mucho más que implementar un proceso de RR. HH. digitalizado. Una estrategia integrada focalizada en la identificación, contratación y retención de talento, así como en el compromiso de los empleados y la gestión del aprendizaje, representa una base adecuada para la transformación. Las ideas nuevas e innovadoras que la transformación digital hace posible, pueden ayudar a las empresas a ganarse la lealtad y la dedicación de sus empleados (y de sus clientes), creando una cultura de innovación continua difícil de igualar por otros.

[Obtenga más información >](#)



Infor construye en la nube software de gestión de negocios para industrias específicas. Con 17.000 empleados y más de 68.000 clientes en más de 170 países, el software de Infor está diseñado para el progreso. Para obtener más información, visite www.infor.com.

Síguenos: [in](#) [f](#) [t](#)