



No modernice de forma aislada: ¿Cómo los bancos pueden evolucionar conscientemente para ofrecer mejores resultados a sus clientes?

Conocimientos de expertos den un foro de conversación de Unisys:
Acelere su negocio de banca digital con ecosistemas de socios

Esto
incluye a:

Jerry Silva, Vicepresidente de Información Financiera de IDC
Jorge Gómez, Director Sénior de Banca y Servicios Financieros de Unisys
Enrique O'Reilly, Director de Éxito y Soporte al Cliente, Temenos América

Innovación a pesar de las interrupciones con efecto látigazo

Las instituciones financieras se enfrentan a un panorama, turbulencias económicas y modificaciones normativas que cambian rápidamente. La modernización hacia una infraestructura digital que respalde la agilidad empresarial y, al mismo tiempo, mantenga la confianza digital se ha convertido en una prioridad empresarial para respaldar estos retos, a veces competitivos.

Un foro organizado recientemente por Unisys, "Acelere su negocio de banca digital con ecosistemas de socios", se exploraron los desafíos y oportunidades a los que se enfrentan las instituciones financieras. La discusión abordó un cambio decisivo en el enfoque.

Como explicó el ponente invitado, Jerry Silva de IDC Financial Insights: "Inmediatamente después de que la pandemia comenzara a disminuir en varias partes del mundo, vimos cómo las instituciones financieras cambiaron su enfoque hacia la experiencia del cliente y el regreso a la innovación, aún más que los comunmente importantes indicadores clave de rendimiento (KPI), como ganancias, ingresos o eficiencias."

Esto ha cambiado.

"Hoy en día, dada la continua agitación del mundo, estamos viendo un cambio gradual hacia la resiliencia, la escalabilidad y la seguridad, así como un retorno a esos KPI de ingresos y costos tradicionales", añadió.

Desde las prioridades previas hasta las posteriores a la pandemia, este efecto látigazo se produce en un contexto más amplio de gestión del riesgo normativo y retorno a la diferenciación competitiva a través de la innovación. Para tener éxito, los bancos emplean tecnologías y asociaciones para obtener una ventaja competitiva, desde la inteligencia artificial (IA)/ aprendizaje automático hasta la edge computing.

Silva, junto con Enrique O'Reilly de Temenos y Jorge Gómez de Unisys, debatieron cómo estas tecnologías están cambiando los entornos centrales y digitales de las instituciones financieras y cómo los bancos y los proveedores de soluciones pueden unirse para conquistar las demandas de los clientes.

En este informe, resumiremos las conclusiones clave de la sesión y exploraremos cómo las instituciones financieras pueden aprovechar los ecosistemas de los socios para ofrecer mejores experiencias a los clientes y mantenerse a la delantera de la competencia.

¿A qué presiones se enfrentan los bancos?

Existen cuatro desafíos principales a los que se enfrentan las instituciones financieras en este momento: el cumplimiento normativo, la ciberseguridad, la experiencia del cliente y la relevancia competitiva. Aunque los bancos no pueden escaparse de las regulaciones, según O'Reilly, pueden utilizarlas como un "impulsor para la innovación."

Cumplimiento de la normativa. Los requisitos normativos son un hecho de vida para los bancos, pero eso no significa que no puedan avanzar e innovar. De hecho, los bancos de alto rendimiento están adoptando varios enfoques de innovación, lo que les permite modernizar las soluciones bancarias centrales y digitales sin dejar de cumplir con la normativa. De este modo, los bancos pueden mantenerse al día con el panorama bancario que cambia rápidamente y proporcionar mejores servicios y experiencias a los clientes.

Como una de las principales presiones a las que se enfrentan todas las instituciones financieras, los recientes cambios normativos han estimulado la aparición de ecosistemas de socios. La última ronda de cambios normativos comenzó en 2016 con el Reglamento General de Protección de Datos de Europa. Dado que la ley aclaró que las personas son propietarias de los datos que los bancos tienen, los bancos deben abrir sus sistemas para que las personas tengan acceso a sus datos.

O'Reilly afirmó que el cambio a la banca abierta y el aumento del uso de APIs benefician a todo el ecosistema bancario. "Hemos visto estos grandes desafíos en la regulación que conducen a la banca abierta, lo que nos ha llevado a la banca en la nube y ahora a la colaboración y la creación de ecosistemas para servicios", añadió.

Ciberseguridad. A medida que las instituciones financieras adoptan nuevas prácticas de protección de datos, los bancos buscan una mayor capacidad de ciberseguridad, explicó Gómez. Por ejemplo, [el uso de biometría y el control del comportamiento](#) pueden ayudar a prevenir el fraude. Las soluciones tecnológicas emergentes pueden ayudar a garantizar que los bancos estén alineados con las normativas y a complementar las capacidades bancarias básicas para diferentes transacciones.



Al priorizar la ciberseguridad, los bancos pueden proteger mejor los datos de sus clientes y generar confianza, lo que en última instancia añade valor a su negocio.

Jorge Gómez,
Director sénior de Banca y Servicios
Financieros de Unisys



Experiencia del cliente. Con el aumento de la demanda de soluciones bancarias digitales y emergentes, los clientes esperan más funciones y capacidades. Con la migración de datos a soluciones centralizadas o basadas en la nube, estamos viendo que diferentes proveedores e instituciones se combinan para crear grandes ecosistemas que pueden proporcionar un mejor servicio a los clientes. Dado que los bancos permiten el acceso abierto a otros sistemas o individuos, intrínsecamente, están interconectando estos sistemas. Con ecosistemas más grandes y un mayor acceso, la protección de datos, la gestión y la ciberseguridad son más importantes que nunca.

El aumento de la demanda de los clientes para la integración, el "Open Banking" y la flexibilidad están instando a los bancos y a los proveedores de soluciones a trabajar en equipo para ofrecer esta funcionalidad a los clientes. Estas asociaciones aceleran la velocidad de comercialización a medida que estas organizaciones desarrollan e implementan tecnologías, especialmente capacidades basadas en la nube.

Relevancia competitiva. Equilibrar la seguridad con experiencias de cliente sin fricciones también se ha convertido en una exigencia en aumento. Los clientes exigen mejores experiencias, y los socios trabajan juntos para mejorar las capacidades, incluida la informática

cuántica, la IA/aprendizaje automático y el análisis avanzado, para proporcionar más elementos que permitan comprender el comportamiento del cliente y anticiparse a sus necesidades.

Las ventajas de los ecosistemas de socios

Y cuando se trata del Core bancario, tan crítica como los bancos pueden llegar a ser, la modernización de estas cargas de trabajo con una mayor agilidad y operaciones es donde los socios pueden tener un impacto.

Según Silva, el uso de nuevas tecnologías a menudo amplía la capacidad de cualquier institución para construir, diseñar y operar la infraestructura emergente en los entornos de software, incluso para instituciones muy grandes con decenas de miles de personal de TI.

"Lo que hemos visto últimamente es que los bancos dependen de los socios para avanzar en ese viaje. Confiar en estos socios proporciona acceso a una gama más amplia de experiencia y más soluciones tecnológicas que pueden ayudar a las instituciones a mejorar las operaciones, la experiencia del cliente y seguir siendo competitivas en el mercado", añadió.

Modernícese a su propio ritmo. Debido a lo crítico que son los sistemas de core bancario, la sustitución total de estos sistemas se ha vuelto menos frecuente. En su lugar, las instituciones buscan sustituciones parciales o escalonadas. Esta estrategia de implementación permite a los socios implementar capacidades nuevas y diferentes para modernizarse gradualmente y mejorar la experiencia del cliente.

Por ejemplo, una gran institución podría renovar su sistema de core bancario principal, pero trabajar con un socio tecnológico más pequeño especializado en carteras digitales. De este modo, la institución puede lanzar la funcionalidad de pago digital, modernizar sus ofertas y servir mejor a sus clientes, mientras continúa con la modernización en otros frentes

O'Reilly dijo: "El mundo se está convirtiendo en un ecosistema de proveedores, y creo que así es como vamos a seguir trabajando."



Mayor impacto en el cliente. Estos ecosistemas de socios permiten a todas las partes interesadas ofrecer a los clientes soluciones y servicios de calidad para crear relaciones duraderas. Gómez sugiere que, en lugar de vernos como competidores, estos paquetes de capacidades trabajan juntos para ofrecer mejores resultados a los clientes. “Con las demandas de cualquier capacidad que hemos desarrollado, podemos adaptarla a un mercado o región específicos con la ayuda de socios”, añadió.

Evolucionan juntos, de forma segura

Los ecosistemas de los socios están surgiendo como potentes estrategias para las instituciones bancarias que pueden desarrollar sus sistemas bancarios principales, abordar nuevas tecnologías y capacidades, y proporcionar una mejor experiencia al cliente. A medida que estas instituciones trabajan para optimizar las capacidades y adaptarse a las regulaciones en constante cambio, estas asociaciones pueden ofrecer los productos fáciles de lanzar que los clientes bancarios demandan.

Silva explicó: «Una tendencia muy interesante que hemos visto recientemente en el sector bancario, especialmente con instituciones de tamaño medio a grande, es el desarrollo de proveedores tecnológicos que trabajan juntos para apoyar al sector en su camino. Aún más interesante es que estos ecosistemas de socios parecen estar particularmente entre los proveedores de infraestructuras y servicios y los socios de software que dirigen el negocio.»

Sin embargo, a medida que los ecosistemas de socios se utilizan para ayudar a las organizaciones a transformarse en empresas digitales modernas, los bancos deben ser conscientes de cómo implementar de forma segura estas innovaciones.

Gómez refleja este sentimiento. “Siempre recomendamos a los bancos trabajar con socios que tengan experiencia en la creación e implementación de soluciones fiables para ayudar a impulsar de forma segura las evoluciones o los recorridos de modernización de las organizaciones”.

Lleve la banca digital al siguiente nivel. [Póngase en contacto con Unisys](#) para obtener más información sobre cómo podemos ayudar a su institución a acelerar su negocio bancario digital.



[unisys.com](https://www.unisys.com)

© 2023 Unisys Corporation. All rights reserved.

Unisys and other Unisys product and service names mentioned herein, as well as their respective logos, are trademarks or registered trademarks of Unisys Corporation. All other trademarks referenced herein are the property of their respective owners.