

Cuatro formas en las que las instituciones financieras pueden sacarle partido a la agilidad



La presión sobre los bancos

La presión comienza a recaer sobre las instituciones financieras que compiten en el ámbito de la economía de las aplicaciones. Los consumidores actuales desean una banca sin contratiempos, rápida, económica, pertinente y personalizada. El número de los que se decantan por una banca no tradicional está aumentando y los clientes, especialmente aquellos que pertenecen a la generación Y, muestran curiosidad. Los clientes no vacilarán a la hora de cambiarse a otro banco si no consiguen lo que pretenden en el actual.

Una reciente encuesta realizada a 4000 consumidores de Canadá y Estados Unidos ha sacado a la luz que un 11 % de estos cambió de proveedor de servicios financieros, entre los que se incluyen los bancos virtuales, durante el año pasado.* En lo que se refiere a banca móvil, los clientes desean más ofertas móviles, interfaces de usuario sencillas y una experiencia multicanal: solo un 27 % afirma que su experiencia en los canales de dispositivos móviles, de sucursal y en línea de su banco es perfecta.*

Para las instituciones financieras, el deseo de obtener servicios personales y de valor por parte de los clientes conlleva el riesgo de que estos se cambien de proveedor y la posibilidad de ganarse su fidelidad. Un 45 % de los usuarios que participaron en la encuesta respondió que sería más probable que permanecieran en su banco actual si este ofreciese descuentos en compras de interés.* Aunque los consumidores aprecian la comodidad que ofrece la banca en línea, también valoran la interacción humana: un 87 % (un 86 % de integrantes de la generación Y) aseguró que usaría una sucursal bancaria en el futuro, en parte debido a la confianza y el valor asociados a la comunicación interpersonal.*

Como si satisfacer las expectativas de los clientes no supusiera ya un reto, también existen distintas normativas del sector y requisitos de seguridad a los que ceñirse. La conformidad con el Departamento del Tesoro estadounidense, con la ley Sarbanes-Oxley, con los requisitos SIFI, con las plataformas de banca de API abierta y con las directrices globales de seguridad de pagos por medio de Internet y dispositivos móviles son solo algunos de ellos.

Motivos por los que cambiar a la metodología ágil

¿En qué repercute todo esto a las instituciones financieras? Es indispensable ofrecer valor y buenas experiencias a los clientes con el equilibrio justo entre los servicios físicos y digitales pertinentes. En la misma medida que lo es cumplir las normativas gubernamentales y proteger la información valiosa del cliente (y de las empresas).

La idea de modernizar sus enfoques de gestión de aplicaciones y de carteras ha resultado poco atractiva o no ha sido posible en empresas abrumadas por los sistemas heredados o que confían en los métodos en cascada, como la estimación de costes o una gran planificación inicial. Para competir de manera eficaz en un sector alterado, conectado a escala global y que evoluciona con rapidez, muchos de los proveedores de servicios financieros están llevando a cabo transformaciones digitales y adoptando prácticas ágiles. A continuación, se exponen cuatro motivos:

Conformidad con el creciente número de normativas. Los requisitos normativos se han convertido en un punto débil global: las empresas en países de todo el mundo no solo deben cumplir varias series de normas, sino que también deberán demostrar su conformidad mediante documentación detallada. Estas gravosas normativas exigen un control, una transparencia y una trazabilidad mayores, lo que requiere mucho tiempo y, por tanto, dinero. Muchos de los modelos en cascada para la gestión solo agravan este inconveniente con aún más documentación de requisitos. La metodología ágil, con su modelo integrado de seguimiento, puede ayudar a cumplir los requisitos de conformidad. Por ejemplo, con CA Agile Central, las instituciones financieras pueden crear documentos de requisitos empresariales específicos y generar informes para auditorías sirviéndose de los datos y los flujos de trabajo uniformes que ofrece la solución.

Mejora de la experiencia y fidelidad del cliente. En vista de que la fidelidad de los clientes y el negocio dependen de una experiencia diferenciada y multicanal, los bancos deben desarrollar software y aplicaciones intuitivos, innovadores y de gran calidad con mayor rapidez. Afortunadamente, los comentarios de los clientes son una parte inherente dentro del ciclo de vida ágil. Mediante métodos ágiles, las empresas que prestan servicios financieros pueden integrar de forma rápida y efectiva las evaluaciones en distintos procesos empresariales, desde mejorar las interacciones con la banca móvil y en línea hasta disminuir el tiempo de respuesta a los clientes.

Incremento de la agilidad de la empresa. Con negocios emergentes dentro del sector tecnofinanciero y otros actores no tradicionales luchando por la cuota de mercado, las instituciones de servicios financieros no pueden permitirse mantener los modelos habituales. Las prácticas ágiles son flexibles, tienen capacidad de respuesta y se adaptan a los mercados cambiantes y a las nuevas innovaciones. La implementación de métodos ágiles no solo permite a las empresas reaccionar rápidamente con resultados más eficientes y específicos, sino que, si la adopción se lleva a cabo correctamente, los ejecutivos pueden conseguir los datos que necesitan con el fin de tomar decisiones de liderazgo más inteligentes. Además, los métodos ágiles eliminan el derroche de energía (el establecimiento constante de prioridades y la rápida evaluación garantizan que la organización esté trabajando en los asuntos indicados) para impulsar la eficiencia y la productividad entre los recursos mejor remunerados.

Aumento de la eficiencia y mejora de la gestión de costes. La tecnología es imprescindible para la banca: una ejecución a un ritmo bajo equipara cada nanosegundo a millones de dólares en beneficios u oportunidades perdidas. No obstante, la TI y la estrategia no van siempre de la mano. A menudo, las unidades de negocio tienen que competir a nivel interno para obtener financiación, los proyectos tienen exceso o falta de personal y los fallos de comunicación provocan redundancias o errores. ¿Y si pudiera aprovechar la tecnología para identificar y mejorar los proyectos más importantes? El enfoque ágil ayuda a las empresas a idear lo correcto de la forma adecuada. CA Agile Central puede realizar un seguimiento y establecer la prioridad del trabajo en función de su valor (infundiendo confianza entre unidades empresariales para poder financiar los proyectos que realmente importan), así como coordinar la prestación de servicios y el suministro de productos de forma eficiente, incluso entre equipos separados.

“[CA Technologies] es para nosotros un partner de transformación y no una empresa de software. Creo que este es el mejor enfoque que se le puede dar al trabajo de [CA Technologies]”.

Paul Bratcher, director de distribución comercial en Travis Perkins

Realice una transformación con éxito

Logre que su negocio innove, se adapte y prospere en la economía de las aplicaciones. CA puede ayudarle a implementar correctamente enfoques ágiles y a mejorar los resultados y la cultura de la empresa.

¿Piensa que es imposible incorporar métodos ágiles en un sector altamente regulado? Vuelva a planteárselo.

Más información en nuestro seminario web: [“Agile and Audits: Apples and Oranges?”](#)

CA Technologies (NASDAQ: CA) crea software que impulsa la transformación de las empresas y les permite aprovechar las oportunidades que brinda la economía de las aplicaciones. El software se encuentra en el núcleo de cada empresa, con independencia de su sector. Desde la planificación hasta la gestión y la seguridad, pasando por el desarrollo, CA trabaja con empresas de todo el mundo para cambiar la forma en que vivimos, realizamos transacciones y nos comunicamos, ya sea a través de la nube pública, la nube privada, las plataformas móviles, los entornos de mainframe o los entornos distribuidos. Para obtener más información, visite ca.com/es.

* Accenture Consulting, “Banking on Value: 2016 North America Consumer Banking Survey”, 2016