

LOS PROVEEDORES VALORAN LA EVOLUCIÓN DIGITAL DE LAS ENTIDADES

La banca se transforma en pos del cliente digital

La banca siempre se ha caracterizado por ser un agente activo y estar en la vanguardia como usuario de las Tecnologías de la Información. Los últimos estudios disponibles en torno a 2013 reflejan una contención de las inversiones en Tecnología, debida a efectos colaterales como la desaparición y bancarización de las cajas de ahorro y de importantes fusiones en el panorama nacional. Pero la revolución digital en marcha está siendo abanderada por el sector financiero como su asidero para estar al nivel requerido por las megatendencias tecnológicas y la conformación de unos nuevos clientes adaptados al hábitat móvil. Los propietarios de las

entidades bancarias españolas, con BBVA y Banco Santander a la cabeza, se plantean abrir nuevos negocios e incluso operar servicios especializados de TI. La caza del cliente se ha convertido en una guerra de trincheras digitales, con las aplicaciones y las ofertas personalizadas como los principales argumentos de venta. El banco ya no es un mero depósito de ahorros y activos, es un productor incansable de servicios financieros que busca la rentabilidad y el beneficio para su clientes, en busca de su fidelización, mientras agentes exógenos como Google o los prestamistas online peer to peer amenazan tocar su línea de flotación atrayendo a los nativos digitales a sus redes. La disrupción del negocio ban-

cario obliga a las entidades a volcarse en la tecnología flexible, abrirse al cloud computing y convertirse en 'organizaciones líquidas', que a la postre terminarán con el concepto de sucursal tradicional. En este tema de portada, Computing ha pulsado la opinión de 10 proveedores expertos del mercado bancario para conocer cuáles son las principales necesidades tecnológicas y en qué proyectos están poniendo más énfasis. Existe un consenso general en que la banca tiene que ser digital, ofrecer servicios personalizados a sus clientes, aportar una experiencia única, multicanal y satisfactoria, y centrar el core de su negocio en la nube privada, aunque atisban un futuro más abierto hacia un modelo híbrido. ■

"El reto es alcanzar una banca de proximidad online"



Andreu Miró, director de Producción y Área de Banca de AIS Group

¿Cómo considera la banca desde el punto de vista de usuario TI?

Alcanzar una 'banca de proximidad online' es un reto: el contacto con el banco en las nuevas generaciones se centrará más en canales digitales que en las oficinas. **Cite las cinco necesidades tecnológicas más actuales de las entidades financieras** ■ Big Data, soluciones proactivas de medición de riesgos y marketing, herramientas y soluciones para la realidad actual mul-

ticanal, inteligencia de negocio y AML (prevención de lavado de dinero). **¿Por qué tipo de cloud se decantan y por qué?** ■ El enfoque más seguro es mantener en clouds privados la operativa y datos más 'core' mientras que cada vez se están extendiendo más soluciones específicas en modalidades SaaS. **¿Tiene sentido el Big Data en la banca? ¿Por qué sí/no?** ■ La operativa de las cuentas, los pagos domiciliados, transferencias,

uso de las tarjetas de crédito, etc., proporcionan un extraordinario valor para mejorar tanto el nivel de servicio al cliente como para reducir los costes asociados. **Comente algún proyecto que están abordando en banca** ■ Modelos de medición de riesgo bajo un enfoque de incremento de negocio y conjuntado con los modelos de marketing. Todo esto, aprovechando la nueva información que el Big Data proporciona.

"La banca se decanta de forma general por el cloud privado"



Sandra Ariza Molina, directora de Servicios Financieros de Atos

¿Cómo considera la banca desde el punto de vista de usuario TI?

El usuario TI de la banca es muy amplio, porque además de serlo todos sus empleados, lo son sus clientes a través de los canales web y móviles. **Cite las cinco necesidades tecnológicas más actuales de las entidades** ■ Big Data, el desarrollo de las plataformas omnicanal y la evolución hacia cloud, así como tecnologías tradicionales para mantener y adaptar sus siste-

mas core a esta evolución. **¿Por qué tipo de cloud se decantan y por qué?** ■ En general se decanta por un cloud privado, por las restricciones de la regulación en cuanto a la custodia de la información de los clientes. Para otro tipo de aplicaciones buscan otras opciones. **¿Tiene sentido el Big Data en la banca? ¿Por qué sí/no?** ■ Las posibilidades que ofrece para conocer a sus clientes y realizarles una oferta personalizada son

sorprendentes. Además, es clave también en los procesos de riesgos cada vez más complejos y en la detección del fraude. **Comente algún proyecto que están abordando en banca** ■ Realizamos muchos proyectos, desde el mantenimiento de aplicaciones core de negocio hasta la operación de infraestructuras, adaptaciones a la reforma del mercado de valores, reporting regulatorio XBRL, desarrollo de aplicaciones de banca móvil, etc.

“La banca del futuro es en tiempo real”



Amalia Rianza, directora de Negocio en Banca de Efron Consulting

¿Cómo considera la banca desde el punto de vista de usuario TI?

La banca del futuro es una banca en ‘tiempo real’. La intolerancia al error de los clientes combinada con su exigencia de obtener respuestas inmediatas a través de cualquier canal, condicionarán los desarrollos TI con la seguridad como principal reto.

Cite las cinco necesidades tecnológicas más actuales de las entidades financieras

Aprovechar el potencial del Big Data, implementar sistemas de cloud computing, potenciar la banca online, optimizar la seguridad informática y la adaptación a la movilidad. ¿Por qué tipo de cloud se decantan y por qué? Modelos IaaS para aquellos casos que exigen grandes capacidades de cálculo y modelos SaaS (Gmail, Dropbox...) debido a la sencillez de uso. ¿Tiene sentido el Big Data en la banca? Big Data usa grandes volúmenes de información para permitir una mejor toma de decisiones, nuevos descubrimientos

y optimización de procesos. Análisis de fraude en tiempo real, predicción del comportamiento, marketing y ventas... Cite algún proyecto que están abordando en banca

Proyectos que tienen que ver con el repunte del consumo que ya está sucediendo. Los excedentes del mercado inmobiliario, el incremento del crédito al consumo y el parque automovilístico más viejo de la UE, motivan a Efron a potenciar sus productos de financiación, como renting y similares.

“La banca busca una experiencia más digital”



Virginia Cuevas, marketing manager de Banca de Fujitsu

Defina brevemente cómo considera la banca desde el punto de vista de usuario TI.

Considero que es extremadamente innovadora, orientada a la eficiencia, mejora de procesos, muy satisfecha con ella. Y es que busca cada vez una experiencia más digital.

Cite las cinco necesidades tecnológicas más actuales de las entidades financieras

Big Data, integración de soluciones de movilidad con la banca tradicional, cloud computing y herramienta de autoservicio, así como apuesta decidida por la banca digital.

¿Por qué tipo de cloud computing se decantan y por qué?

Los bancos se definen por un cloud privado. ¿Tiene sentido el Big Data en la banca? ¿Por qué sí/no? Sin ningún género de dudas, la respuesta es afirmativa, debido a que la banca maneja muchos datos y busca

ofrecer a los clientes soluciones a medida de ellos y analizar en tiempo real, hábitos, gustos, y consumos, para darles un servicio a medida. Comente algún proyecto que están abordando en banca

Desde Fujitsu abordamos diferentes proyectos para el sector financiero, entre los que se puede citar la renovación de la red de autoservicio de Caixa-bank y la aplicación ATM 4.0 de la red de autoservicio de BBVA.

“No existe un estándar internacional de seguridad en la banca”



Eddy Willems, experto en ciberseguridad de G DATA

Cite alguna necesidad en torno a la seguridad en la banca

La necesidad más urgente sería alcanzar algún tipo de acuerdo respecto a la estandarización de las actuales medidas de doble autenticación. No existe un patrón internacional. ¿Por qué no se ha conseguido ese estándar global? Para conseguirlo será necesario mucha más comunicación y trabajo entre los grandes bancos internacionales. Será

necesario que colaboren juntos para hacer de la banca online un lugar mucho más seguro. ¿Es segura la banca? El doble factor o la doble autenticación es la mejor forma de proteger la banca online y es cierto que la seguridad de la banca online desde la plataforma PC ha mejorado mucho en los últimos tiempos. Otro problema lo constituyen las apps bancarias en Android. Comente algún proyecto de seguridad

que están abordando en banca

G DATA forma parte de la asociación alemana G4C (German Competence Centre against Cyber Crime), a la que pertenecen Commerzbank, ING-DiBa e HypoVereinsbank, tres de las instituciones financieras más reconocidas de Alemania. Juntas colaboran con el objetivo de realizar una detección de amenazas en su fase más temprana y combatir el cibercrimen bancario.

“Apostamos por los modelos híbridos”



Gonzalo Gómez Lardies, Financial Services Manager - Digital Business & Innovation de Informática El Corte Inglés

¿Cómo considera la banca desde el punto de vista de usuario TI?

La banca debe ofrecer nuevos servicios y métodos de interacción que permitan satisfacer a un nuevo tipo de cliente más exigente que demanda interactuar con su banco en cualquier momento, lugar y a través de cualquier medio y siempre hacerlo de manera coherente, segura y con una experiencia de usuario agradable.

Cite las cinco necesidades tecnológicas más actuales de las entidades

financieras

Renovar sus plataformas bancarias legacy, redefinir los canales de interacción, convertir los datos de sus clientes en conocimiento y la adaptación de modelos de negocio como servicio y en tiempo real. ¿Por qué tipo de cloud se decantan y por qué? Apostamos por modelos híbridos como la combinación de servicios de cloud pública y privada. Se puede migrar la información y las aplicaciones externas o menos sensibles a la nube pública manteniendo

las aplicaciones propias o core del Banco, así como la información personal de clientes, en nube privada. ¿Tiene sentido el Big Data en la banca? Por supuesto. El análisis masivo de los datos que tienen en su poder, y su transformación en información, ofrece posibilidades que les permiten explotar nuevas vías de ingresos y modelos de negocio aunque para conseguir que esta información aporte valor añadido es necesario transformarlo en conocimiento.

“La banca es pionera en el uso masivo de los datos”



Jorge Jiménez, DCIM and Data Center Life Cycle Business Development Schneider Electric

¿Cómo considera la banca desde el punto de vista de usuario T?

La banca ha evolucionado acorde a la revolución digital. De entornos que requerían disponibilidad y estabilidad ha pasado a entornos donde obviamente es vital la disponibilidad, la flexibilidad y el cambio generacional. **Cite las cinco necesidades tecnológicas más actuales de las entidades financieras** | Convergencia de dispositi-

tivos de usuario, cloud computing, Big Data, DevOps y DCIM. **¿Por qué tipo de cloud se decantan y por qué?** | El sector bancario está apostando por soluciones privadas de cloud computing, siendo muy pocos los proyectos híbridos o públicos de momento. **¿Tiene sentido el Big Data en la banca?** | El sector banca es pionero y gran usuario del análisis masivo de los datos, ya con las soluciones tradi-

cionales de Data Warehouse. El servicio online de la banca está creciendo y las posibilidades de negocio asociadas a Big Data son una oportunidad. **Comente algún proyecto que están abordando en banca** | Actualmente se están abordando distintos proyectos en el sector banca, todos ellos siempre, por la especialización de Schneider Electric, orientados a la eficiencia energética y operativa.

“Big Data puede ayudar a la mejora de los procesos”



Mario Yáñez, director de Soluciones Financieras de Tecnocom

¿Cómo considera la banca desde el punto de vista de usuario T?

Es uno de los grandes motores de la industria TI. Ha tomado conciencia del impacto de las nuevas tecnologías en los modelos de negocio y en el comportamiento de sus clientes. **Cite las necesidades tecnológicas más actuales de las entidades financieras** | Digitalización de los procesos, organización y servicios; construir una arquitectura omnicanal;

establecer procesos analíticos; y gestionar una arquitectura de transición (bimodalidad) que permita la transformación controlada. **¿Por qué tipo de cloud se decantan y por qué?** | En sistemas ‘core’, la tendencia será el uso de cloud privada que permita disfrutar de las ventajas de la nube sin menoscabo del cumplimiento. En otros entornos es posible que se decante hacia modelos híbridos incluso públicos. **¿Tiene sentido**

el Big Data en la banca? | La mejora de los procesos de negocio, productos y servicios así como la relación con el cliente, dependen del análisis de grandes volúmenes de información procedentes de un entorno virtual, abierto y complejo. **Comente algún proyecto que están abordando en banca** | Tecnocom dispone de su plataforma de Core Bancario denominada ‘Global Banking’, con un modelo de pago por uso.

“Las transacciones han pasado de la sucursal al móvil”



Javier Gómez Benito, director comercial de Telvent Global Services

¿Cómo considera la banca desde el punto de vista de usuario T?

El panorama bancario global y la irrupción de Internet en las transacciones han hecho bascular la operativa de la red de oficinas al escritorio del usuario final y a los dispositivos móviles. **Cite las cinco necesidades tecnológicas más actuales de las entidades financieras** | El aseguramiento de la operativa y continuidad de negocio, la consolidación de infra-

estructuras, la interoperabilidad, la explotación y análisis de grandes volúmenes de datos y la movilidad y adaptación a las nuevas plataformas. **¿Por qué tipo de cloud se decantan y por qué?** | Apuesta por modelos propietarios para su infraestructura crítica transaccional, para otros servicios la nube privada tiene que ver con el core de negocio. **¿Tiene sentido el Big Data en la banca?** | La explotación y aprovechamiento de los datos de

sus clientes abre nuevas vías de crecimiento para su negocio. Solo los datos relativos a los hábitos de consumo y gasto de sus usuarios pueden ser utilizados para ofrecer un servicio más personalizado. **Comente algún proyecto que están abordando en banca** | Explotación de infraestructuras de datacenter para diversas entidades y un completo catálogo de servicios en lo referente a la continuidad de negocio y la recuperación.

“El crecimiento del SaaS frente a on premise es imparable”



Sergio Segura, director comercial para Banca y Seguros de Unit4

Defina brevemente cómo considera la banca desde el punto de vista de usuario TI

Tradicionalmente la banca ha sido un sector muy conservador. La digitalización de procesos está propiciando que la innovación y las nuevas tecnologías se conviertan en un activo fundamental para diferenciarse y competir con nuevos actores. **Cite las cinco necesidades tecnológicas más actuales de las entidades financieras** | Transformación digital, incremento de la ef-

ciencia, cloud computing, Big Data y ciberseguridad. **¿Cuál es la tendencia del SaaS frente a on-premise?** | Incremento claro e imparable de SaaS frente a on-premise. Y esta tendencia se ve no solo en el negocio de Unit4 (60% de las operaciones en SaaS en H2 de 2014) sino por la aparición de empresas que ofrecen servicios tan críticos como un core bancario como servicio cloud. **¿Qué características de ERP precisa un banco?** | Desde

la gestión financiera del negocio y reporting a la contabilidad, gestión del talento, presupuestación y control del gasto, gestión de activos, mantenimiento de inmuebles o gestión de proyectos, entre otros. **Comente algún proyecto que están abordando en banca** | Actualmente estamos finalizando la implantación del sistema de presupuestación, control del gasto y gestión de compras en una entidad financiera española.