

NECESIDADES Y ESTRATEGIAS DEL CLIENTE

ESTRATEGIAS TIC DEL SECTOR BANCARIO PARA ACCELERAR LA SALIDA DE LA CRISIS

Alberto Bellé

OPINIÓN DE IDC

La ruta de salida de la crisis para el sector financiero, que está ubicado actualmente en el epicentro de la misma, va a conllevar una transformación significativa del negocio bancario. Las entidades financieras tienen por delante las tareas de recuperar la confianza tanto de clientes como de inversores, mejorar su eficiencia, y buscar la flexibilidad en un marco regulador que previsiblemente va a tener un elevado nivel de exigencia.

Afortunadamente, las TIC ofrecen soluciones para poder transformar todas las áreas de negocio. De hecho, la oferta existente, basada en la flexibilidad y eficacia, ya se había adelantado a la crisis. Las áreas más prioritarias de cambio serán:

1. El cliente: Se va a producir un retorno al cliente como eje de la generación de ingresos y rentabilidad. La estrategia se apoya en la multicanalidad, entendida como una amplia oferta de canales que el cliente puede escoger en cada momento en función de sus necesidades y contexto.

La multicanalidad implicará por un lado enriquecer los canales existentes (ej. Oficina bancaria), y por otro potenciar los nuevos canales, como la banca móvil. La banca española ha sido muy innovadora en este ámbito: algunas entidades han reinventado la oficina como canal para articular una comunidad de clientes fidelizados; y la gran mayoría han implementado la banca móvil, situando a España como país pionero a nivel mundial. Otras entidades están desarrollando nuevos canales, como la banca por televisión

2. La eficiencia en los procesos internos: La mayoría de entidades financieras están decidiendo sobre la transformación de su sistema de core banking. Aunque el ritmo de migración dependerá de la arquitectura de cada entidad, así como de los recursos disponibles, el proceso de revisión de procesos y búsqueda de sinergias, que es la primera etapa de la implementación de SOA, está ya en marcha. La virtualización y consolidación de infraestructuras, así como la movilización de procesos, seguirá creciendo
3. La flexibilidad en un entorno de mayor regulación: La mejora en la gestión del riesgo, una mayor transparencia en las operaciones y las exigencias reguladoras que van a aparecer, afectarán a las reglas de negocio, compliance, así como gobernanza de las entidades bancarias. En este contexto, las entidades financieras tendrán que buscar la diferenciación en la entrega del producto