

# Estrategias Digitales en los Depósitos e Infraestructuras de Mercados Financieros



**ACSDA – LA PAZ, BOLIVIA**  
Abril -2017



ARKIN SOFTWARE  
TECHNOLOGIES

**César Heredia – Gerente General**



# Contenido

- Introducción**
- ¿Qué Implica una Estrategia de Transformación Digital?**
- 4 Frentes de la Transformación Digital**
- Fases de la Estrategia de Transformación Digital**
- Factores críticos en la implementación de una Estrategia Digital**
- ¿Cómo iniciar un proceso de Transformación Digital en las CSD?**
- Qué impactos se deben generar en las Entidades**
- Creación de Valor en las empresas con Procesos Transformación Digital**



Primero recordar

Qué está pasando





Se está produciendo una profunda  
disrupción en la forma de crear Valor



# ¿Por qué sucede este cambio?

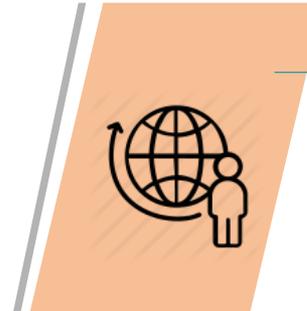
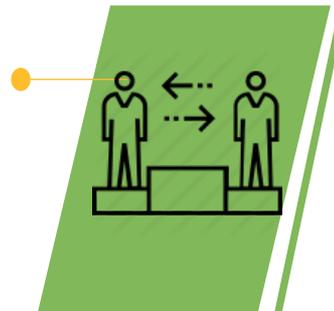
## Nuevos Modelos de Negocios

Se están presentando nuevos modelos de negocios que cuestionan nuestra forma tradicional de hacer las cosas



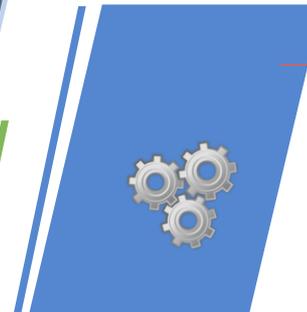
## Nuevos Competidores

Más competencia imprevisible, virtual



## Clientes más Digitales

Clientes más Digitales, con mas poder y menos Fieles, buscando nuevas formas de hacer negocios o recibir servicios



## Nuevas Tecnologías

Tecnología cada vez más barata y democratizada



# La Transformación Digital



**NO** es una Moda Pasajera



**NO** es un Tema de Marketing



**NO** es solo Tecnología

## La Transformación Digital



**Es un cambio en la forma de hacer las cosas**

**Es una necesidad**

**Es una revolución que está ocurriendo ahora y ocurre a una velocidad increíble**

# ¿Qué necesitamos?



ARKIN SOFTWARE  
TECHNOLOGIES

## Una Estrategia de Transformación Digital



Que nos proporcione una dirección y pasos medibles sobre cómo usar los medios Digitales para conseguir la visión y los respectivos objetivos del negocio

---



Que nos de la capacidad de re-imaginar Digitalmente el negocio y hacerlo posible, apoyados por líderes que fomentan una cultura capaz de cambiar e inventar lo nuevo

---



Que nos desarrolle un proceso evolutivo a través del cual se redefinan los modelos de negocio mediante las nuevas apuestas tecnológicas y a través de los cambios que las personas y la cultura de la organización promueven

---



# ¿Por qué es importante una estrategia Digital en las empresas?

Contar con una estrategia Digital es importante porque proporciona una dirección y pasos medibles sobre como usar los medios Digitales para conseguir la visión y cumplimiento de los objetivos de negocio de la empresa.



Rentabilidad



Inmediatez



Accesibilidad



Amplificación



Riqueza de Contenido



Permanencia/  
Relación



Transacciones



Analítica



Invitación a la acción



Desempeño



Omnipresencia



Alcance



# ¿Qué Implica una Estrategia de Transformación Digital?

La Transformación Digital es el presente y diferencia de las estrategias existentes en que hace imprescindible que las empresas nos centremos en los Clientes antes que en los Productos.

Para Plantear una estrategia de Transformación Digital resulta útil visualizar la empresa en cuatro aspectos: el negocio, la tecnología, la experiencia de uso (de clientes y trabajadores) y la innovación.



Procesos



Tecnología



Capital Humano  
Y Clientes



Innovación

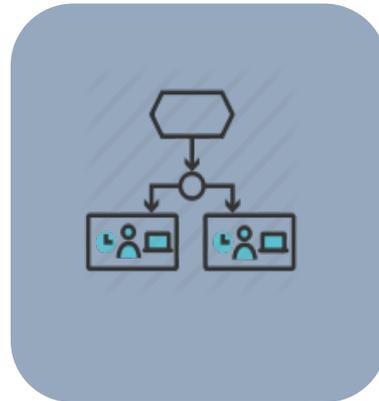
Un proceso Transformación hacia los servicios Digitales, debe de tener en cuenta su influencia en el negocio y en la experiencia de uso por parte de clientes y empleados.



# 4 Frentes de la Transformación Digital

## PROCESOS

Adoptar cambios en la estrategia operacional, alinear sus estrategias corporativas a las estrategias tecnológicas, cambios en la organización y mejoramiento de los propios procesos de negocio



## TECNOLOGIA

Correcto uso de las tecnologías basadas en nuevas tendencias importantes (Cloud Computing, Virtualización Business Intelligence, Analítica, Soluciones móviles, Herramientas de colaboración, Redes Sociales, Desarrollos ágiles entre otros)



## CAPITAL HUMANO

Implica centrarse el capital humano, gestión del conocimiento, identificar líderes innovadores que puedan gestionar y liderar el cambio



## INNOVACION

Crear nuevos productos, servicios, procesos así como nuevas fuentes de abastecimiento y cambios en la organización de manera continua, orientados al cliente o usuario



**La tecnología debe mejorar la experiencia del cliente y de los trabajadores**



# Fases de la Estrategia Digital





# Factores Críticos en la Implementación de una Estrategia Digital

## Agilidad en TI



de manera rápida y fácil de implementar y métodos que permitan responder a condiciones cambiantes de la empresa (Metodologías Agiles, DevOps)

## El Conocimiento de los Líderes



Se requiere líderes claves con conocimiento necesario en los procesos y capacidad para desarrollar una estrategia y distribuirla en la organización. Sino contamos con líderes, el proceso se habrá detenido antes de iniciar

## Planeación del Camino hacia el éxito



Visión al futuro para recorrer el camino de manera sólida y consistente. Las empresas deben reconocer los riesgos existentes y evitar esas dificultades en el camino, manteniendo siempre en mente sus factores de éxito y referentes.

## Colaboración Interna



Equipos **internos listos y disponibles**. Necesidad de impulsar el cambio entre todos los empleados y factores esenciales para llevar la Transformación a un buen resultado

## Apertura y adaptación al cambio

- ✓ Acompañamiento al trabajador para que el cambio sea apoyado y no sea visto como una amenaza o una actividad innecesaria para su labor
- ✓ Cuando hay varios proyectos Digitales en curso, aproximadamente en el 40% de ellos hay resistencia interna
- ✓ El cambio puede ser riesgoso, pero satisfacer las expectativas de los clientes y mantenerse al ritmo de las tendencias **no solo vale la pena sino que es necesario.**



# Barreras para una Transformación Digital

## Principales Barreras según el Nivel de Maduración

### Temprana

- ✓ Ausencia de una estrategia
- ✓ Demasiadas prioridades
- ✓ Obsolescencia Tecnológica
- ✓ Ausencia de entendimiento por parte de la gerencia
- ✓ Habilidades escasas en tecnología

### Desarrollo

- ✓ Demasiadas prioridades
- ✓ Ausencia de Estrategia
- ✓ Centrados en el CORE DE Negocio
- ✓ Habilidades escasas en tecnología

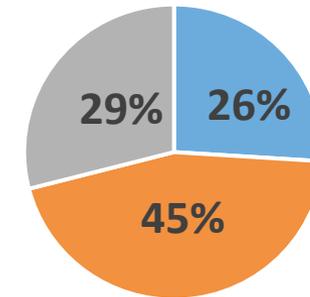
### Madurez

- ✓ Demasiadas prioridades
- ✓ Aspectos de seguridad
- ✓ Habilidades escasas en tecnología

Informe basado en las respuestas de 4.800 ejecutivos de 27 industrias y 129 países

## Nivel Maduración Digital de las empresas

- Temprana (1-3)
- Desarrollo (3-6)
- Maduración (7-10)

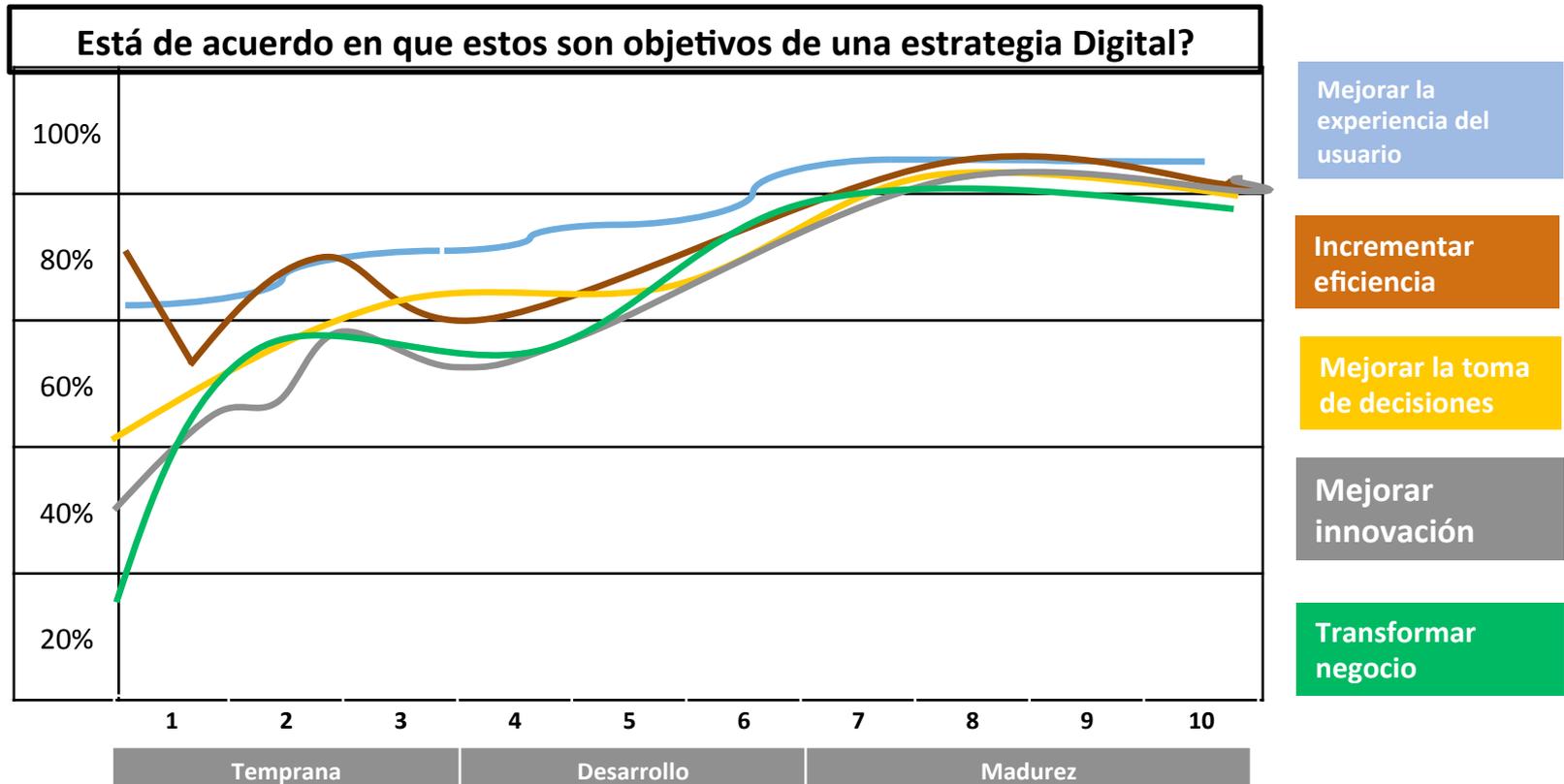


Este gráfico es una encuesta a gerentes acerca del nivel de maduración en que creen que está su empresa en una escala del 1 al 10. Se considera temprana la calificación del 1-3, en desarrollo del 4-6 y con madurez Digital 7-10

Fuente: MIT Sloan Management / Deloitte Digital



# Objetivos de la estrategia por fase de maduración



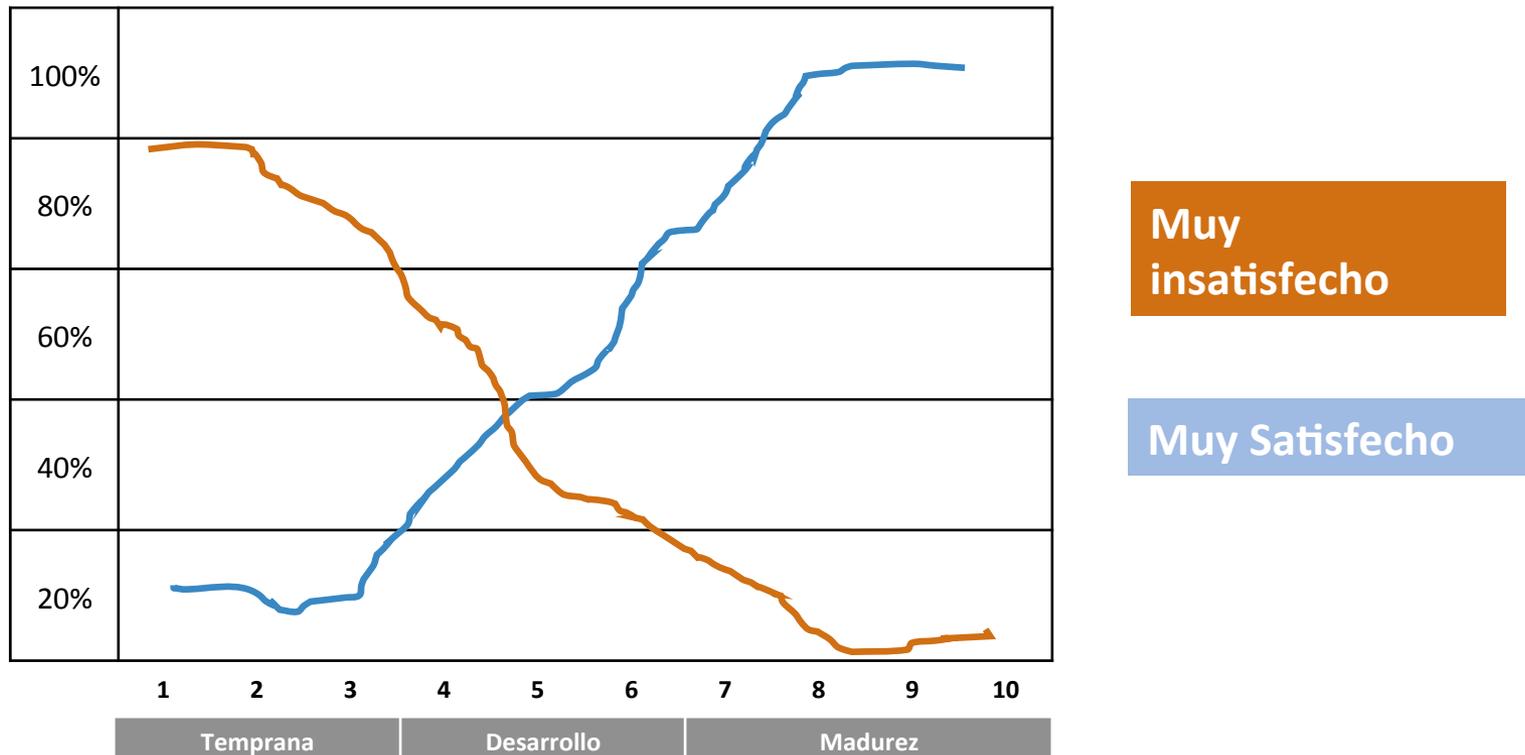
PD: Entrevistados de acuerdo o muy de acuerdo

Fuente: MIT Sloan Management / Deloitte Digital



# Satisfacción de la estrategia por fase de maduración Digital

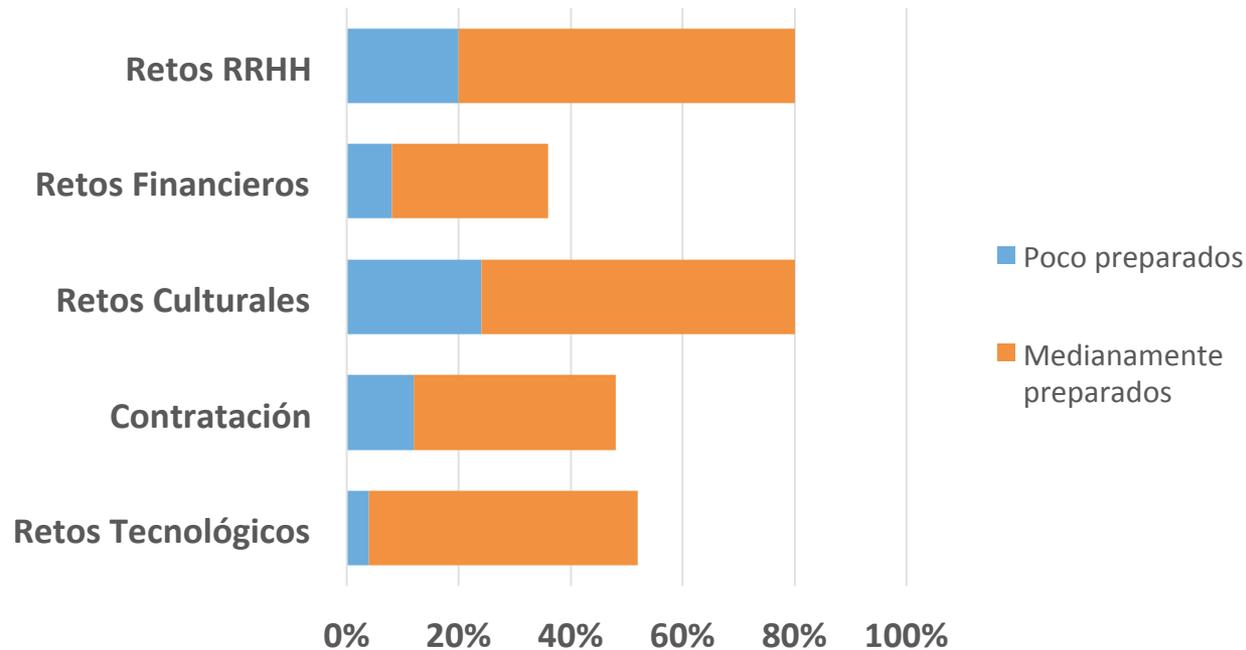
Las empresas en las etapas tempranas de madurez Digital, deben buscar el compromiso de sus trabajadores para implementar la estrategia Digital





# Nivel de preparación para afrontar Estrategia Digital

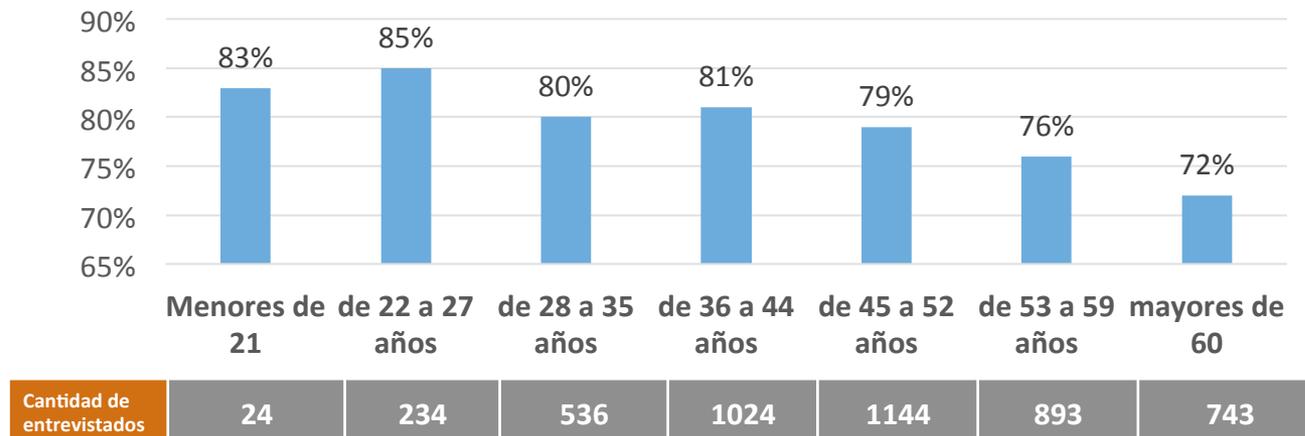
¿Qué tan preparadas están las organizaciones para afrontar la Innovación Digital?





# Importancia de la Transformación Digital según rango de edad

## Percepción de la importancia de la Transformación Digital por rango de edades



Fuente: MIT Sloan Management/ Deloitte Digital



# Importancia de la Transformación Digital

**60 %** de los intentos de Transformación Digital organizativa fallan porque buscan la solución fuera de la organización, sin tener en cuenta aquellas características que la hacen única, como su conocimiento de los Procesos, cultura, su identidad y sus personas (Socios, Clientes y Empleados )

**2** de cada **3**

**CEOS**, han situado la Transformación Digital como centro absoluto de su estrategia Corporativa



**47 %**

De empresas aun no han iniciado aún su Transformación Digital



**55 %**

Esperan que su proceso de Transformación Digital tome 12 meses



# Medición del nivel de Madurez de la Transformación Digital





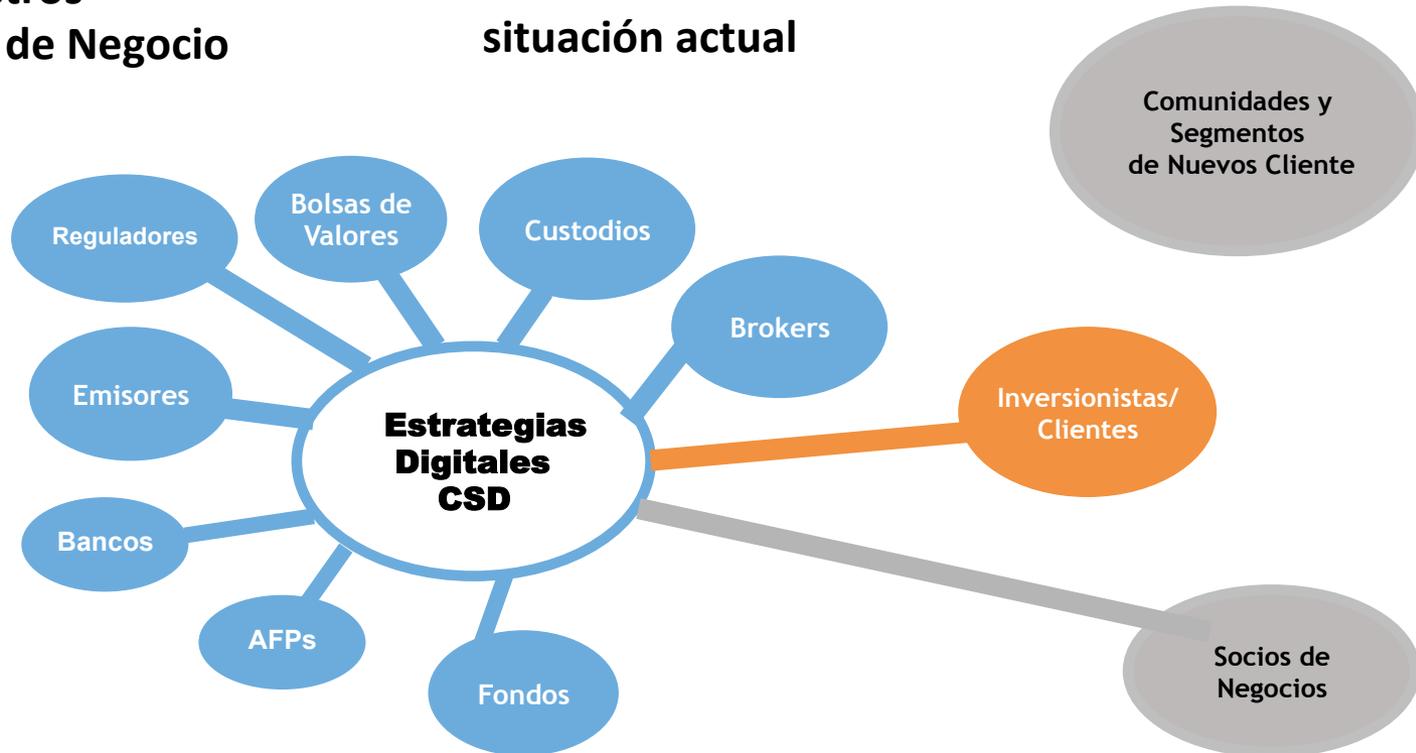
# ¿Cómo iniciar un proceso de Transformación Digital en las CSD?

**Segmentar Nuestros Clientes y Socios de Negocio**

**Analizar nuestra situación actual**

**Crear estrategias por segmento**

**Transformar las experiencias de sus clientes**



**Definir un pensamiento centrado en el cliente y no en los Productos**



# ¿Qué impactos se deben generar en las entidades que aplican estrategias Digitales?

**La implementación de las estrategias Digitales es el presente. Las entidades ya muestran actitudes y cambios en su estructura; todo depende del estado de Transformación “Digital” se encuentren**

Ampliar las formas de relacionarse con el cliente y cambios en la experiencia del consumidor

- ✓ Modelo de Negocio Orientado al Cliente
- ✓ Se amplían las oportunidades de contacto entre el cliente y la entidad a través de: aplicaciones web y móviles
- ✓ Capacidad de ofrecer servicios en modo “auto-servicio”
- ✓ La experiencia del Cliente se mantiene como elemento diferenciador entre las entidades
- ✓ El Servicio será lo que marque la diferencia

Nuevos formatos de oficinas

Nuevas formas de trabajo de los empleados de las entidades

- ✓ Oficinas virtuales destinadas a ofrecer servicios al cliente. Estas oficinas serán centros de comercialización de productos y de generación de valor para el cliente.
- ✓ Las nuevas formas de trabajo superarán las formas de trabajo más tradicionales.
- ✓ Los empleados pasarán del tiempo en trabajo administrativo a concentrarse en la relación con el cliente
- ✓ La Empresa Invertirá más tiempo en el diseño y comercialización de productos de alto valor, lo que al final repercutirá en el aumento de la captación de clientes, vinculación y fidelización



# ¿Qué impactos se deben generar en las entidades que aplican estrategias Digitales?

## ☐ Nuevas Métricas

- ✓ Se generan nuevas métricas alineadas a estas nuevas formas de trabajo, nuevos procesos y servicios donde la base de evaluación será el cliente.
- ✓ La recepción, captación y análisis de datos de productos y servicios serán más relevantes.
- ✓ La evaluación de la rentabilidad media de un cliente se dará con elevada precisión y será determinada por los productos, servicios y el tiempo de vinculación del cliente con la entidad

## ☐ Seremos Nuevos Competidores en otros mercados y aparecerán nuevos competidores en el mercado actual

- ✓ Nos convertiremos en competidores de otros negocios o entidades tradicionales
- ✓ Nacerán nuevos competidores que demostrarán que se puede trabajar de otra manera y así ser más eficiente en los procesos de negocios, más veloces en el cambio de las decisiones menos acertadas y con menores costos por servicios
- ✓ Estos nuevos competidores nos obligarán a pensar en la cadena de valor de los distintos productos y servicios como un elemento segmentable y mejorable en cada uno de nuestros cliente

La rapidez de los cambios, dependerá en muchos casos de la flexibilidad que muestren las entidades regulatorias para las empresas tradicionales y las exigencias para nuevos actores competidores en la industria.

Asimismo, la Transformación Digital pasa es por una evaluación de los departamentos de riesgo y de legal, los que verifican los riesgos que asumiría la entidad, así como la normativa aplicable, a fin de no generar inconvenientes en el proceso **“Si eso está claro va a ser mucho mas rápido lograrlo”**



# Creación de Valor en las empresas con Procesos Transformación Digital

- Se mejora la conectividad de la entidad con sus clientes, socios, empleados y proveedores.
- Se generan oportunidades para impulsar la presencia de su marca.
- Automatización de Procesos, creación de aplicaciones para simplificar las tareas, aumentar la productividad
- Fomenta la innovación en los productos y modelos de negocio.
- Cumplimientos de la normativa
- Se mejoran los servicios de Integración y comunicación de la entidad.
- Se crean y se mejoraran componentes claves de la cadena de valor
- Gestión de datos y análisis para ampliar y perfeccionar la toma de decisiones, el diseño de productos, fijación de precios, suscripción, entre otras.

**Los Ingresos y beneficios se moverán a gran escala hacia las entidades que utilizan con éxito las ventajas de la Transformación Digitales.**



# Conclusiones

- ❑ Para que una estrategia fuerte de transformación Digital, sea exitosa, debe de tener al frente a un líder que la impulse en la organización
- ❑ La Transformación Digital está reestructurando las relaciones con los clientes de una forma muy desacostumbrada, así como creando modelos de negocio que alteran el orden establecido de las empresas tradicionales
- ❑ El impacto de la Transformación Digital en las empresas determinará su crecimiento
- ❑ El ritmo de la Transformación Digital en las entidades, dependerá de su ambición, capacidad de inversión y su capacidad de gestión

# Estrategias Digitales en los Depósitos e Infraestructuras de Mercados Financieros



**ACSDA – LA PAZ, BOLIVIA**  
Abril -2017



ARKIN SOFTWARE  
TECHNOLOGIES

**César Heredia – Gerente General**