

Digitalización del back-office para una banca más eficiente

Conclusiones de la sesión organizada por IBM en Madrid el 28 de febrero de 2017

En la búsqueda de la eficiencia, la robótica, la automatización cognitiva y blockchain aplicado serán las tecnologías que marcarán la diferencia en el sector bancario.

A pesar de la reconversión que está sufriendo la banca en los últimos años, con cierre de oficinas, reducciones de plantilla, disminución de gastos estructurales, etc., las entidades bancarias se siguen enfrentando al **desafío de la rentabilidad**.

A ello se le suman otros retos¹, como responder a las **cuestiones regulatorias**, la continua **recesión** de la economía, la pérdida de **confianza** de la sociedad y, sobre todo, la **revolución digital**, donde tanto los nuevos competidores (las fintech) como las nuevas exigencias de los clientes ponen en entredicho los modelos de negocio tradicionales.

Según algunos expertos y máximos responsables de empresas, entrevistados por IBM², la máxima prioridad para hacer frente a los nuevos desafíos es, una vez más, la **innovación tecnológica**. Si bien la tecnología ha formado parte de la renovación del sector en los últimos años, lo que marcará la diferencia en los próximos será la apuesta por propuestas innovadoras.

La **robotización** (RPA o Robotics Process Automation), la **automatización cognitiva** o **blockchain** son los nuevos modelos sobre los que construir estrategias para recuperar la rentabilidad y volver a estructurar una senda sostenible de crecimiento en el sector.

“ Las tecnologías disruptivas tienen hoy el potencial de cambiar sustancialmente cómo funcionan las empresas y cómo trabajamos ”

Gonzalo Valseca - Responsable de Servicios Financieros, IBM Global Business Services

Un gran potencial

Al igual que ocurrió en la Primera Revolución Industrial, la automatización nos da hoy la oportunidad de **redefinir la cadena de valor** en las entidades bancarias teniendo en cuenta tres variables: el **conocimiento y expertise** de la empresa gracias a las tecnologías cognitivas, la **precisión** de las respuestas que puede dar un robot y, finalmente, la **confianza y garantía** en las transacciones que ofrecen tecnologías como blockchain.

En concreto, el sector bancario ofrece un gran potencial para **automatizar de extremo a extremo procesos completos**, tanto de bajo valor y repetitivos, y que hoy en día siguen siendo manuales, como otros de mayor complejidad que pueden beneficiarse de nuevas capacidades de integración y colaboración. Se trata de diseñar un viaje que comienza con automatizar tareas y procesos de este tipo, pero no quedarnos ahí, sino **avanzar hacia el mundo del conocimiento**, con tecnologías inteligentes y cognitivas que añadan valor a toda la cadena en distintos niveles.

“ Si una persona es capaz de tomar una decisión en menos de un segundo, ese proceso se puede automatizar ”

Mike Hobday - Vice President Cognitive Process Transformation, IBM Global Business Services

RPA y Cognitive: ¿por dónde empezar?

En primer lugar, hay que tener en cuenta que, si una persona es capaz de tomar una decisión en menos de un segundo, ese proceso se puede automatizar. Del mismo modo, una conversación entre dos individuos en ciertos niveles también puede ser automatizada. Con esta premisa, podemos utilizar la tecnología cognitiva para **extraer datos y patrones** en documentos o interacciones entre personas para llegar a una decisión, y después, **automatizar la respuesta** o transacción asociada con un robot.

En un banco hay muchos procesos e interacciones donde esto puede pasar: desde una conversación con un cliente que solicita algo en nuestra web, como en servicios comerciales, operaciones o procesos de gestión del riesgo, finanzas y temas regulatorios o legales.

Las soluciones de computación cognitiva ofrecen valiosas capacidades al permitir que los sistemas procesen y actúen sobre los datos de una forma similar a la humana.

(1) Fuente: José Manuel González-Páramo, Reinventar la banca: De la gran recesión a la gran disrupción digital, Madrid 2016 y elaboración propia.

(2) Fuente: Redefiniendo fronteras. Conclusiones de The IBM Global C-suite Study 2015, IBM Institute for Business Value.

Y, ¿qué hacemos con blockchain?

La tecnología blockchain establece un **sistema de registro seguro, inmutable y compartido** de transacciones que garantiza que se cumplen unas normas previamente validadas por las partes implicadas.

Es necesario distinguir el blockchain con enfoque público y abierto, como el que utiliza el sistema Bitcoin, del blockchain al servicio de un proceso empresarial. Hay una serie de **atributos que debe reunir un modelo blockchain** si se quiere aplicar a ciertos procesos dentro de una empresa con carácter privado: por ejemplo, que la empresa tenga la capacidad de gestionar los permisos para determinar quién accede a la información, que los datos puedan ser auditables por un tercero o crear reglas específicas de validación y consenso para cada caso de uso.

El modelo blockchain puede mejorar la eficiencia en muchos procesos bancarios. Según un reciente estudio de IBM³, cerca de **un 70% de los bancos encuestados tiene intención de aplicar blockchain** en sus empresas de aquí a 2019, tanto para aumentar la eficiencia en algunos procesos de back-office, como, en caso de entidades más innovadoras, como vehículo para la disrupción y transformación de sus modelos de negocio.

Algunos **casos de uso de blockchain** pasan por la gestión eficiente de la información de los clientes en toda la empresa, la gestión de la identidad digital de los clientes, el registro de actividades comerciales de financiación para, por ejemplo, reducir los casos de disputas o, por ejemplo, como sistema de información centralizada y veraz para el cumplimiento regulatorio.

Atributos de un blockchain de uso empresarial



En otros casos, los bancos están, por ejemplo, impulsando consorcios con terceras compañías para conformar **ecosistemas** en el área de comercio exterior, que permitan optimizar la interoperabilidad y transparencia entre todos los participantes involucrados, resultando en un mejor servicio al cliente y un aumento de la eficiencia del proceso.

“ **La existencia de blockchain diseñado específicamente para servir a propósitos empresariales está permitiendo a los bancos aplicar los beneficios de esta tecnología a la mejora de la eficiencia de sus procesos de back-office.**”

Jaime Berrocal - Responsable de Soluciones Cloud y Cognitivas para Banca, IBM

Hacia un modelo de eficiencia natural

La adopción de diferentes tecnologías disruptivas en nuestra cadena de valor lleva a un cambio de modelo más flexible y centrado en el valor hacia el negocio y hacia los clientes. Un modelo de eficiencia natural, donde, según expertos de IBM, se puede alcanzar un **objetivo del 30-25% de relación coste-beneficio** (o ratio de eficiencia), considerablemente mejor que el 52-47% de los modelos tradicionales más rígidos.

“ **El cliente es el detonador de tu cadena de valor. Hay que empezar a pensar desde el cliente hacia el back-office y no desde el back-office hacia el cliente**”

Pablo Suárez - Vice President & Global Leader, Digital Banking and Cloud Services, Banking and Financial Markets, IBM

El cliente sigue siendo el centro

A la hora de afrontar un proceso de digitalización y automatización en cualquier parte de la cadena de valor, es importante garantizar que las decisiones tomadas sean un **reflejo de las necesidades del cliente** y no de la entidad.

La búsqueda de la rentabilidad no nos puede hacer olvidar al cliente, ya que podríamos llegar a tener un **modelo rentable, pero ‘comoditizado’**, y nuestros productos y servicios volverían a perder valor en el futuro.

En este sentido, el cliente, sobre todo representado por las nuevas generaciones de millenials, basa su relación con las entidades bancarias en un modelo exclusivamente transaccional -y no de relación, como generaciones anteriores- y **buscan la integración de servicios** y el beneficio adicional que puede tener esa transacción en otros servicios o en otros sectores.

De hecho, otro de los grandes retos de la banca será precisamente **crear y ampliar nuevas alianzas** con otros sectores para ofrecer servicios integrados, en una ventana abierta a satisfacer las demandas del nuevo cliente y seguir siendo rentables en el futuro.

(3) Encuesta del IBM Institute Business Value realizada por The Economist Intelligence Unit. 2016.