

LAS FINANZAS DIGITALES

EN DIEZ PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

RESUMEN DEL SEMINARIO 2018 DE PROXFIN
25 Y 26 DE OCTUBRE
EN MONTREAL

proxfin

1. Lo digital: ¡No solamente la tecnología

La transformación digital es, ante todo, una transformación empresarial. Es ofrecer productos, servicios y herramientas concretas de forma continua, aprovechando los comentarios de los miembros, clientes y empleados para desarrollar soluciones de acuerdo con las necesidades que se van presentando. La tecnología es, por lo tanto, un *medio* para apoyar la transformación digital, no un *fin* en sí misma. Por ejemplo, en el mundo digital, tanto Uber como Square han revolucionado la experiencia del cliente utilizando tecnologías rudimentarias.

2. Mantener como prioridad la satisfacción de miembros y clientes

Aunque una transformación digital puede cumplir muchas exigencias y respaldar el mejoramiento de muchas funciones en la organización, ante todo debe enfocarse en la satisfacción de sus miembros y clientes. ¿Y qué desean exactamente estos últimos? Quieren un acceso adecuado, sencillez, rapidez y una experiencia positiva:

- en sus interacciones regulares con la institución financiera (pago de facturas, transferencia de fondos, etc.), y
- en los momentos importantes de la vida (inicio de los estudios, matrimonio, llegada de los hijos, creación de una empresa, etc.).

La transformación digital debe mejorar la experiencia de los miembros y clientes en general, de acuerdo con el proceso natural que utilizan. El énfasis no debe hacerse exclusivamente en el móvil, sino también en la web, en el asesoramiento personal en la sucursal, etc.

3. No sucumbir al canto de las sirenas

La evolución digital exige formas innovadoras para hacer las cosas. No obstante, es importante conocer la diferencia entre las tendencias efímeras y las innovaciones que ofrecen un valor agregado real y a largo plazo para los miembros y los clientes. Se debe mantener la sangre fría y retroceder un paso. Y es imperativo escuchar a los miembros y clientes multiplicando las oportunidades de aprender más sobre su modo de vida y sus necesidades; son ellos los que deben servir como guías, no la tendencia del momento.

Las finanzas digitales pueden ser una solución extremadamente poderosa para aumentar la inclusión financiera y facilitar el logro de varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible identificados por las Naciones Unidas. Aquí le presentamos extractos de las presentaciones realizadas en el seminario de Proxfin 2018, en las que se propusieron diez principios fundamentales para tomar en cuenta al planificar e implementar un proyecto de transformación digital.

4. Ponerse como objetivo una experiencia “de extremo a extremo”

Si un miembro o cliente inicia una operación utilizando un canal en particular, como el internet, y desea hablar con un asesor o terminar su transacción en un punto de servicio físico, debe poder hacerlo. El miembro o cliente también desea limitar el número de pasos a seguir para satisfacer sus necesidades, lo que implica una integración completa de la oferta de servicios tanto como sea posible. Por lo tanto, debemos aspirar a una experiencia que haga uso de todos los canales, soluciones y datos disponibles y que sea sencilla, atractiva y que genere un valor agregado. Esto se conoce como una experiencia de extremo a extremo.

5. Adoptar una visión clara

Como cualquier cambio organizacional importante, la transformación digital debe articularse en torno a un punto de anclaje bien definido que le dará sentido y la mantendrá enfocada en el destino previsto. Esta visión estratégica deberá reflejarse claramente en los mensajes difundidos y garantizará la coherencia de la comunicación para que todos los componentes enfoquen sus esfuerzos hacia un objetivo común.

6. Liderazgo: No solo en el aspecto de TI

El liderazgo de la transformación digital debe ser asumido por la alta dirección, no solo por los especialistas en tecnología. También se puede adoptar un coliderazgo asumido tanto por la dirección general como por la división de TI.

LAS FINANZAS DIGITALES

EN DIEZ PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

RESUMEN DEL SEMINARIO 2018 DE PROXFIN
25 Y 26 DE OCTUBRE
EN MONTREAL

proxfin

7. Aceptar tomar decisiones

Para implementar una transformación digital, se debe aceptar liberar recursos de otras partes para reasignarlos a las actividades asociadas con dicha transformación. Esto significa abandonar otros proyectos y revisar las prioridades. También puede requerir un reajuste del proyecto de transformación aun durante su proceso de realización. Y debe recordarse que a veces es mejor ser un “seguidor inteligente” que ir por el camino equivocado al querer ser el primero.

8. Gestionar el cambio y no ignorar a nadie

La transformación digital implica una transformación de los empleos y del perfil de los empleados. No debemos subestimar el alcance de los cambios que conlleva, ni su impacto en la forma en que se hacen las cosas. Por este motivo, debemos apoyar eficazmente a todos los implicados en estos cambios, principalmente a través de una comunicación constante y transparente. Si se descuida la gestión del cambio o se ignoran ciertas categorías de empleados o segmentos de la clientela, se corre el riesgo de crear “analfabetos digitales” y, por lo tanto, generar exclusión en lugar de inclusión.

9. Invertir en la seguridad y la gestión de riesgos

El aspecto digital trae muchos riesgos nuevos que deben tenerse en cuenta en las prácticas y políticas de la institución. También se deben proporcionar importantes inversiones para garantizar la seguridad de las operaciones, así como la protección de los datos personales y de los ahorros de los depositantes. ¡La seguridad puede requerir inversiones tan importantes como las dedicadas al desarrollo! De ello depende la relación de confianza establecida con los miembros y clientes.

10. Rigor y agilidad: las palabras clave

Aunque la planificación de la transformación digital pudiera ser muy sólida, su implementación es la prueba del fuego. Es necesario ser extremadamente riguroso y ágil a lo largo de todo el proceso, sin descuidar ninguna de las etapas de su implementación. Esto se debería traducir de la manera siguiente:

- Un seguimiento constante que no se debe descuidar bajo pretexto de que todo va muy bien;
- Entregas frecuentes, en modo piloto: vale más avanzar a un buen ritmo que esperar la perfección y arriesgarse a que la competencia nos supere;
- La formación de equipos de trabajo que integren a los empleados de sectores diferentes, fuera de sus líneas jerárquicas: esta manera de funcionar alienta a los empleados a pensar de manera diferente pero sobre todo, es necesaria para crear experiencias de extremo a extremo;
- Una persistencia a prueba de todo, hasta en los momentos de duda o dificultad.



EN CONCLUSIÓN

- Todos los conferencistas han dejado en claro que lo digital no es un fin en sí mismo, sino una oportunidad extraordinaria para el cambio, tanto para el beneficio de las instituciones financieras (vector de integración y eficiencia), como para el de sus miembros y clientes (vector de inclusión y convivencia).
- Aunque un proyecto de transformación digital pueda ser costoso, quedarse con los brazos cruzados puede ser igual de costoso o más porque la competencia es rápida y despiadada.