

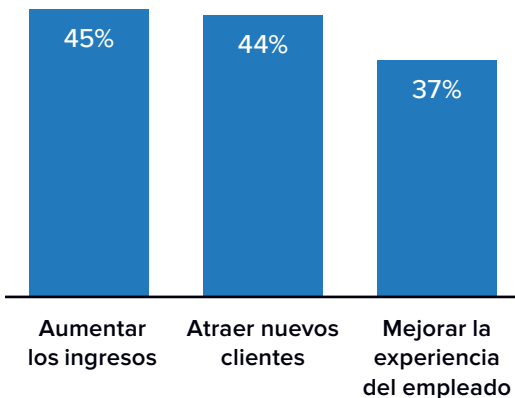
# Por qué la tecnología es el impulsor de desarrollo clave para las instituciones financieras en crecimiento



**Jerry Silva**  
Program Vice President,  
Financial Insights, IDC

La investigación de IDC, encargada por SAP, reveló nueva información estratégica sobre las estrategias de las empresas enfocadas en el crecimiento dentro de la industria de servicios financieros.

## Principales objetivos de negocio para impulsar el crecimiento



## Principales maneras de aprovechar los datos del cliente para mejorar la experiencia



Fuente: "SAP: A Guide to Growth Survey", IDC, septiembre de 2022

## Los empleados son diferenciadores

El crecimiento de los ingresos es el objetivo de negocio número uno citado por las organizaciones financieras en crecimiento. Los encuestados identificaron "atraer nuevos clientes" y "mejorar la experiencia del empleado" como su segunda y tercera prioridades, respectivamente, para 2023. Además, el 41% citó a los "empleados enfocados en el cliente" como un diferenciador competitivo clave para sus organizaciones.

Sin embargo, para las instituciones financieras es un desafío adquirir y retener el talento necesario para lograr el crecimiento de los ingresos. La encuesta también reveló que el 44% de las instituciones de servicios financieros en crecimiento encuentra más difícil contratar y mantener al personal debido al aumento de la competencia.

El problema de la adquisición de talento es especialmente grave en las organizaciones en crecimiento a la hora de escalar en nuevas capacidades digitales.



## Aprovechar los datos para alcanzar los objetivos del negocio

Para lograr la satisfacción del cliente, la productividad del empleado y los objetivos de ingresos, las instituciones financieras buscan datos, plataformas analíticas y soluciones en la nube a fin de mejorar las habilidades de toma de decisiones. Este enfoque ayudará a las instituciones a acercarse a los clientes y garantizar que el personal sea productivo y esté bien equipado para alinearse con la estrategia organizativa. Alrededor del 44% de las instituciones encuestadas planean usar datos para mejorar los productos existentes y la experiencia del cliente y el 39% quiere usar los datos para identificar nuevos segmentos de clientes y de mercado para los productos existentes.

El paso acelerado a la nube es crítico para proteger a la institución en tiempos tumultuosos.

## La nube es crítica para las instituciones en crecimiento

Las condiciones económicas disruptivas, ya sea que estén impulsadas por inflación, temores a la recesión, tensiones geopolíticas o quiebras bancarias aisladas, impulsan a las instituciones financieras a reevaluar sus prioridades de gastos en tecnología. Muchas instituciones financieras están maximizando la eficiencia e hiperenfocándose en la satisfacción del cliente para aumentar los ingresos durante estos tiempos de incertidumbre.

La nube juega un papel importante, especialmente en respuesta a la disrupción económica. Las encuestas de IDC muestran que más del 98% de las instituciones financieras de todo el mundo ya han adoptado la nube para al menos una o dos cargas de trabajo, y muchas planean ser "cloud-first" en el futuro. Incluso se están pasando a la nube cargas de trabajo críticas como pagos, sistemas centrales de banca y seguros, y plataformas de ERP. De hecho, el 39% de las instituciones que actualmente operan un sistema de ERP on-premise planean pasar esas plataformas a la nube en los 12 meses posteriores a la encuesta ("WW Industry CloudPath Survey", IDC, abril de 2022).

## Conclusión

Las instituciones financieras en crecimiento están en una posición difícil. La buena noticia es que las plataformas de analíticas de datos modernas y la nube están haciendo que sea más fácil para estas instituciones competir en más mercados. Esta capacidad habilita a las instituciones financieras para que mejoren la eficacia de su personal, lo cual lleva a mejores experiencias de cliente. Estas mismas tecnologías se están aplicando para mantener la eficiencia y confianza en las operaciones cotidianas de la entidad financiera. Los grupos de tecnología de la institución, junto con la alta gerencia y los ejecutivos de líneas de negocio, ahora tienen las herramientas que necesitan para escalar en su negocio digital.

### Mensaje del patrocinador



Las soluciones en la nube de SAP combinan escalabilidad con las mejores prácticas incorporadas de la industria y del negocio para manejar nuevos mercados, modelos, idiomas, y monedas. Este es un motor de crecimiento que puede llevar a cualquier lugar, y nosotros estaremos a su lado en cada paso del camino —sin importar hacia adónde vaya su negocio luego—.

