

El imperativo de transformación para las pequeñas y medianas empresas de servicios financieros

La tecnología está transformando la manera en que las pequeñas y medianas empresas hacen negocios. Nuestra encuesta global multisectorial muestra que las empresas de servicios profesionales con ingresos menores a USD 1 mil millones están comprometidas con la transformación digital y son optimistas acerca de los resultados que verán de sus esfuerzos en los próximos dos años.

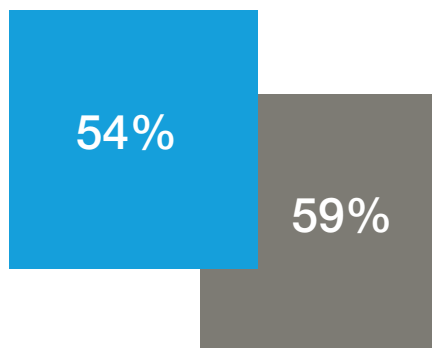
Los bancos y las aseguradoras deben ejecutar estrategias digitales para prosperar en una era de nuevas oportunidades y desafíos competitivos. Para los bancos minoristas, mejorar el servicio al cliente es un imperativo ya que las startups basadas en tecnología y los rivales de otras industrias llenan el mercado; el control de costos, el cumplimiento normativo y las plataformas de colaboración son otras necesidades críticas. Las compañías de seguros también enfrentan competidores disruptivos y se centran en aprovechar los datos para crear ofertas innovadoras y mitigar el riesgo.

Las empresas de servicios financieros están prácticamente a la par que otras pequeñas y medianas empresas en muchos aspectos de la transformación digital: están invirtiendo fuerte en tecnologías fundacionales como tecnología móvil y Big Data y están viendo resultados en muchas de estas áreas. A medida que las tecnologías emergentes —como blockchain, machine learning, inteligencia artificial e interfaces de usuario controladas por voz, junto con impresoras 3D, realidad aumentada y robótica— cambian la manera de hacer negocios, las empresas de servicios financieros se centran en las herramientas más críticas para su industria.

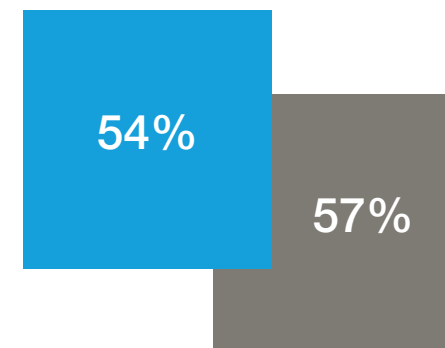
Si bien estas empresas tienen que trabajar para preparar a su fuerza laboral para un cambio drástico, su inversión creciente en tecnologías emergentes y estrategia digital muestra su compromiso para hacer realidad la transformación digital.

Pequeñas y medianas empresas de servicios financieros

Todas las pequeñas y medianas empresas



La transformación digital es importante o críticamente importante para la supervivencia de nuestra empresa.



Nuestros esfuerzos para la transformación digital nos permiten competir más eficientemente con las grandes empresas.

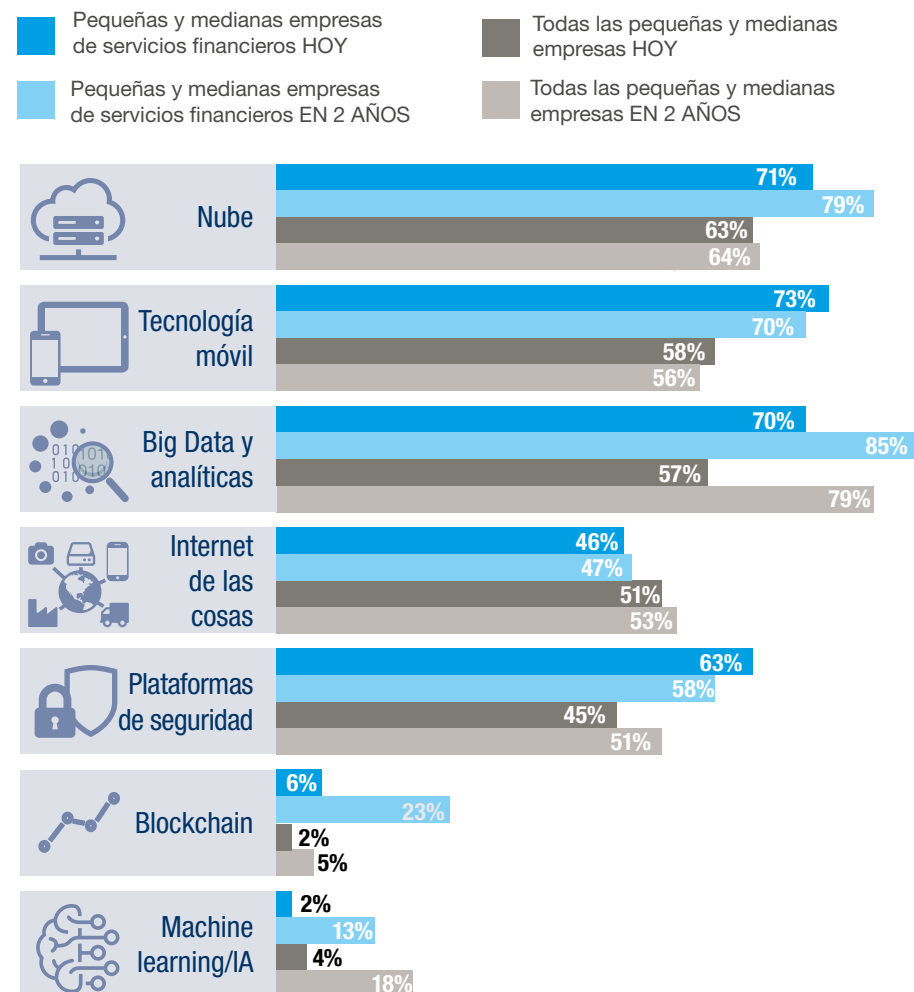
Las empresas de servicios financieros se centran cada vez más en blockchain

La transformación digital gira en torno a la inversión en tecnologías emergentes — y los bancos y las aseguradoras, asediados por la presión competitiva, tienen más probabilidades que las pequeñas y medianas empresas de todas las industrias de afirmar que la tecnología actualizada es crítica para su éxito (56% vs 43% en general) —. Mayormente, los bancos y las aseguradoras pequeños y medianos están dirigiendo sus presupuestos de TI hacia herramientas fundacionales como tecnología móvil, nube y Big Data; estas tecnologías han cambiado drásticamente los procesos de negocio — desde operaciones de back-office hasta interacciones con el cliente — que reflejan las prioridades de las empresas de servicios financieros en un mercado que cambia rápidamente. Y, críticamente, los bancos y las aseguradoras también están invirtiendo fuerte en plataformas de seguridad (63% vs 45% en general).

Big Data, la tecnología móvil, la nube y las plataformas de seguridad seguirán representando una gran parte de los presupuestos de TI en dos años, pero las inversiones se ampliarán a herramientas de próxima generación, como blockchain. Casi un cuarto (23%) de los pequeños y medianos bancos y aseguradoras dice que invertirá en libros de contabilidad digitales durante los próximos dos años, en comparación con el 45% general. Estas inversiones se vuelven cada vez más importantes para las entidades financieras porque el rango de innovaciones desde la banca abierta hasta las criptomonedas amenazan con ser disruptivos frente a los modelos de negocio existentes.

Más de la mitad (54%) de los bancos y las aseguradoras pequeños y medianos dice que la transformación digital es crítica para la supervivencia de su organización hoy y 84% dice que lo será en un plazo de cinco años. Sin embargo, muchas no han priorizado aún la transformación como un plan estratégico. Es menos probable que las pequeñas empresas de servicios financieros digan que la transformación digital es un objetivo de negocio central (47% vs 56% de todas las pequeñas y medianas empresas y el 81% de los bancos y las aseguradoras más grandes).

P: ¿En qué tecnologías está invirtiendo más fuertemente, hoy y en dos años?
Los encuestados pueden seleccionar todo lo que aplique.



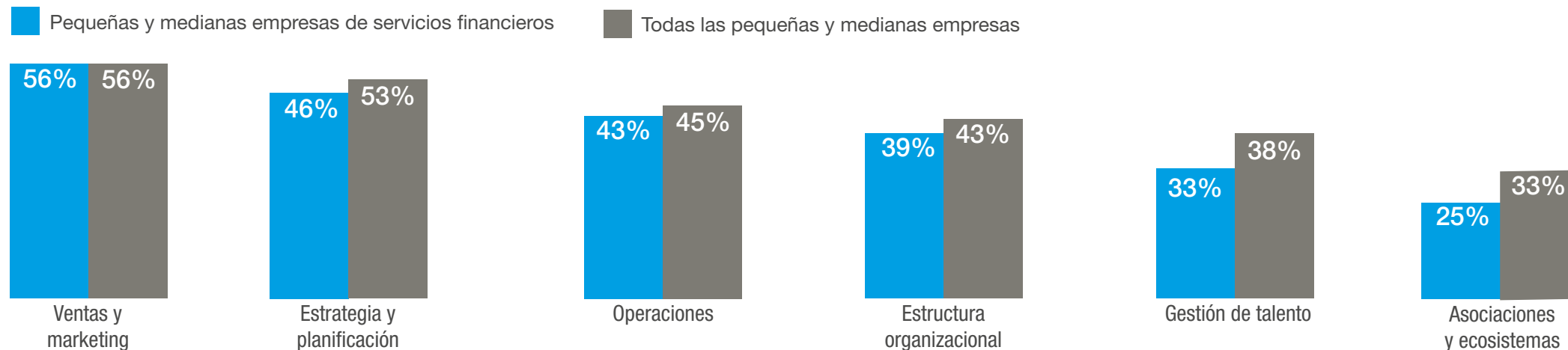
La inversión en tecnología dará soporte a los objetivos principales del negocio

Se espera que las inversiones en tecnología rindan dividendos en los próximos dos años. Las pequeñas y medianas empresas de servicios financieros anticipan un mayor valor en términos de satisfacción y compromiso del cliente (67% lo afirma, vs 63% en general) —factores críticos para una industria que enfrenta una competencia potencialmente desestabilizadora desde las start-ups hasta los comercios minoristas y los gigantes de la tecnología—. Las empresas más pequeñas son menos optimistas acerca del valor futuro de las inversiones en tecnología que sus pares más grandes, tal vez debido a que tienen menos recursos que comprometer.

Los esfuerzos más amplios de transformación digital —que involucran procesos y objetivos de negocio en torno a las inversiones tecnológicas— también afectarán el rendimiento del negocio. Muchos de los bancos y las aseguradoras pequeños y medianos no han visto aún un cambio transformador proveniente de sus esfuerzos digitales en estas áreas. Menos de un cuarto informa mejoras drásticas en ventas y marketing (20% sostiene que la digitalización generó un cambio sustancial o transformador), estrategia y planificación (16%), operaciones (11%) y otras funciones de negocio.

P: ¿En qué medida espera que la digitalización cambie las siguientes áreas de su organización?

Las respuestas “Sustancialmente” y “Será transformador” combinadas se muestran aquí.



Patrocinado por



Los problemas de talento postergan la transformación digital

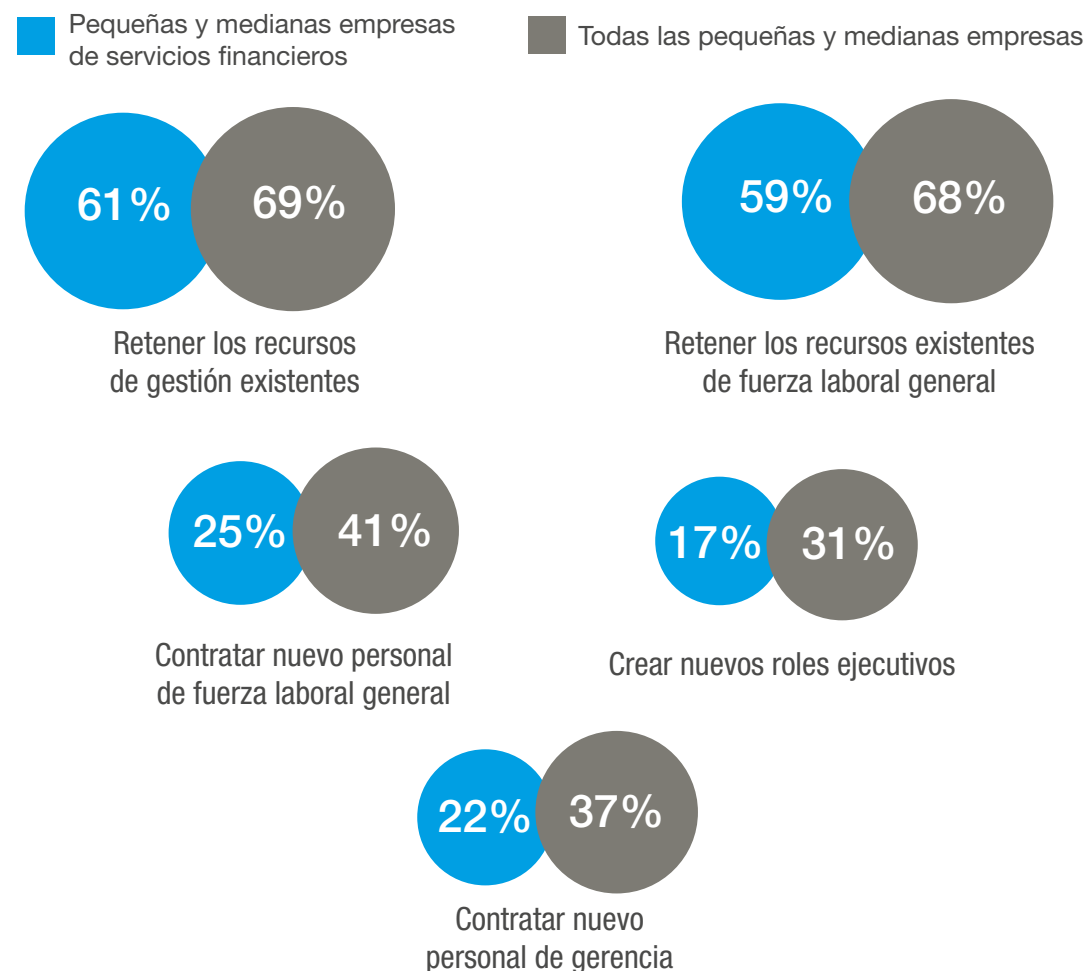
Para comprender bien la transformación digital, las pequeñas y medianas empresas deben aprovechar sus fortalezas inherentes, incluyendo la agilidad y la capacidad de crear una cultura fuerte y colaborativa. Los bancos y las aseguradoras pequeños y medianos, al igual que sus pares de otros sectores, tienen trabajo por hacer para preparar a sus organizaciones para la era digital.

Los cambios deben comenzar en el nivel del empleado. Las pequeñas y medianas empresas de servicios financieros citan la falta de habilidades de liderazgo y de la fuerza laboral como las principales barreras para sus iniciativas de transformación digital (44% y 37% las clasifica como uno de los tres desafíos principales, respectivamente) —incluso antes que la falta de tecnología madura o problemas de presupuesto—. Se espera que las inversiones tecnológicas afecten el perfeccionamiento de los recursos de la fuerza laboral general, aunque muchos son lentos para abordar cuestiones de talento; solo el 10% informa estrategias bien desarrolladas para el compromiso del empleado (en comparación con el 15% general y el 31% de los bancos y las aseguradoras más grandes). Además, muchos subestiman el impacto que tienen las inversiones en nueva tecnología en su fuerza laboral: solo el 59% espera retener los recursos de talento existente vs. 68% en general.

Pero los bancos y las aseguradoras están bien posicionados para la transformación digital en otros aspectos de la cultura organizacional. Al igual que las pequeñas y medianas empresas de otras industrias, las empresas de servicios financieros afirman que las relaciones fuertes entre los empleados y los gerentes les da una ventaja en la economía digital (76% vs 75% en general); también informan ventajas de la toma de decisiones más simple (74% vs 72%) y menos burocracia (65% vs 64%).

P: Pensando en las tecnologías en las que está invirtiendo, ¿en qué medida espera que afecten su estrategia de capital humano y RR. HH.?

Las respuestas “Aumento mínimo” y “Aumento sustancial” combinadas se muestran aquí.



Conclusión

La transformación digital es entendida como una cuestión de nivel de supervivencia para los pequeños y medianos bancos y aseguradoras, que ya sienten una presión significativamente competitiva para mejorar la experiencia de cliente y actualizar las operaciones. El liderazgo en las empresas de servicios financieros debe seguir focalizando sus inversiones tecnológicas en las herramientas que serán más valiosas para sus modelos de negocio (incluyendo blockchain, inteligencia artificial y plataformas de seguridad) durante los próximos dos años. También debe desarrollar procesos y estrategias en torno a la aplicación de estas tecnologías y construir una fuerza laboral que pueda adaptarse a estos cambios —y a los cambios que los sigan—.

Obtenga la historia completa en nuestro [resumen ejecutivo sobre pequeñas y medianas empresas](#).

Acerca de la investigación

SAP Center for Business Insight le encargó a Oxford Economics realizar y analizar una encuesta a más de 3.100 ejecutivos de todo el mundo sobre las oportunidades y desafíos que enfrentan las empresas cuando intentan iniciarse en la transformación digital.

Nuestra muestra incluye casi 2.600 empresas con ingresos de menos de USD 1 mil millones; 289 de estas pequeñas y medianas empresas provienen del sector de los servicios financieros. Este documento incluye nuestro análisis de los resultados de la encuesta sobre servicios financieros.

El trabajo de campo tuvo lugar en 2017 con entrevistas telefónicas asistidas por computadoras. Los encuestados provienen de 17 países o grupos regionales, con una muestra significativa de empresas pequeñas, medianas y grandes dentro de cada área. Las zonas geográficas cubiertas fueron Brasil, México, Australia/Nueva Zelanda, Japón, Sudeste Asiático, India, Gran China, Canadá, Estados Unidos, Alemania, Suiza, Rusia/Ucrania, Francia, los Países Nórdicos, los Países Bajos, el Reino Unido y Medio Oriente/África del Norte.

Las empresas encuestadas representan una gama de industrias: servicios financieros, productos de consumo, servicios profesionales, fabricación, comercio minorista, cuidado de la salud, tecnología, sector público y distribución mayorista.

Patrocinado por



Documento traducido por SAP

