

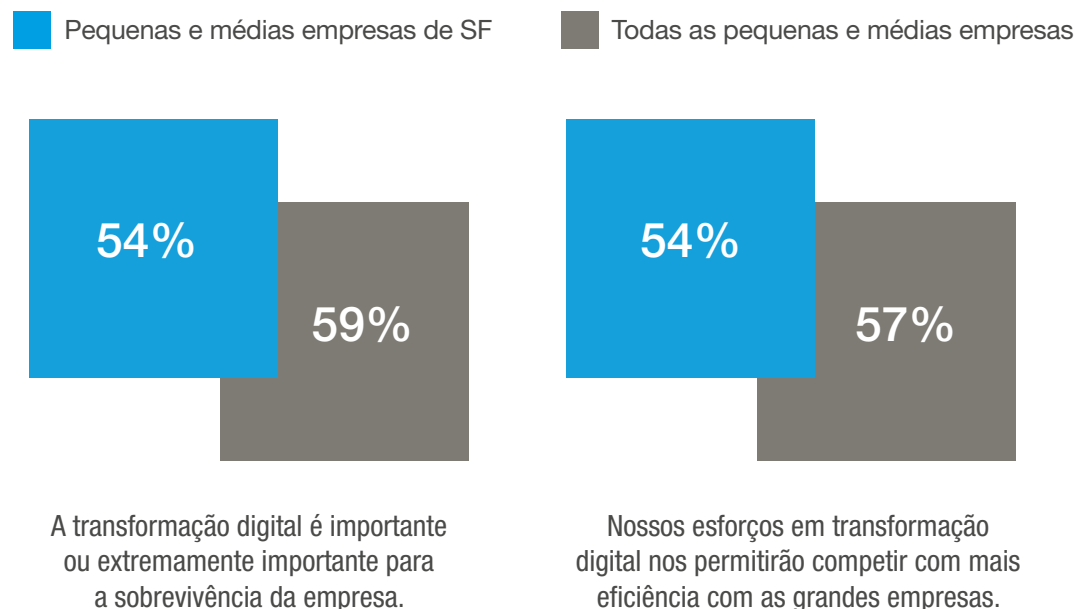
O Imperativo da Transformação para Pequenas e Médias Empresas de Serviços Financeiros

A tecnologia está transformando o modo pelo qual pequenas e médias empresas fazem negócios. Nossa pesquisa global em diversos setores mostra que empresas de serviços financeiros com receita inferior a US\$ 1 bilhão estão comprometidas com a transformação digital e otimistas em relação às recompensas de seus esforços nos próximos dois anos.

Bancos e seguradoras devem realizar estratégias digitais para crescer em uma era de novas oportunidades e desafios perante à concorrência. Para bancos de varejo, melhorar o serviço ao consumidor é um imperativo, visto que start-ups baseadas em tecnologia e rivais de outros setores estão sobrecarregando o setor. Controle de custos, compliance regulatório e plataformas de colaboração são necessidades importantíssimas. Empresas de seguro também enfrentam concorrentes revolucionários e estão concentradas na proteção de dados para criar ofertas inovadores e reduzir riscos.

Empresas de serviços financeiros estão aproximadamente equiparadas a outras pequenas e médias empresas na maioria dos aspectos da transformação digital: estão investindo pesadamente em tecnologias de base como mobilidade e Big Data, além de estarem obtendo resultados na maioria dessas áreas. Tecnologias emergentes – como blockchain, machine learning, inteligência artificial e interfaces de usuário controladas por voz juntamente com impressão em 3D, realidade aumentada e robótica – alteram a forma como os negócios são realizados, e empresas de serviços financeiros estão se concentrando nas ferramentas mais essenciais para seu setor.

Enquanto essas empresas precisam trabalhar para preparar sua equipe para mudanças organizacionais, o investimento crescente em tecnologias emergentes e estratégia digital mostra seu comprometimento em tornar a transformação digital em realidade.



Empresas de serviços financeiros estão se concentrando cada vez mais em blockchain

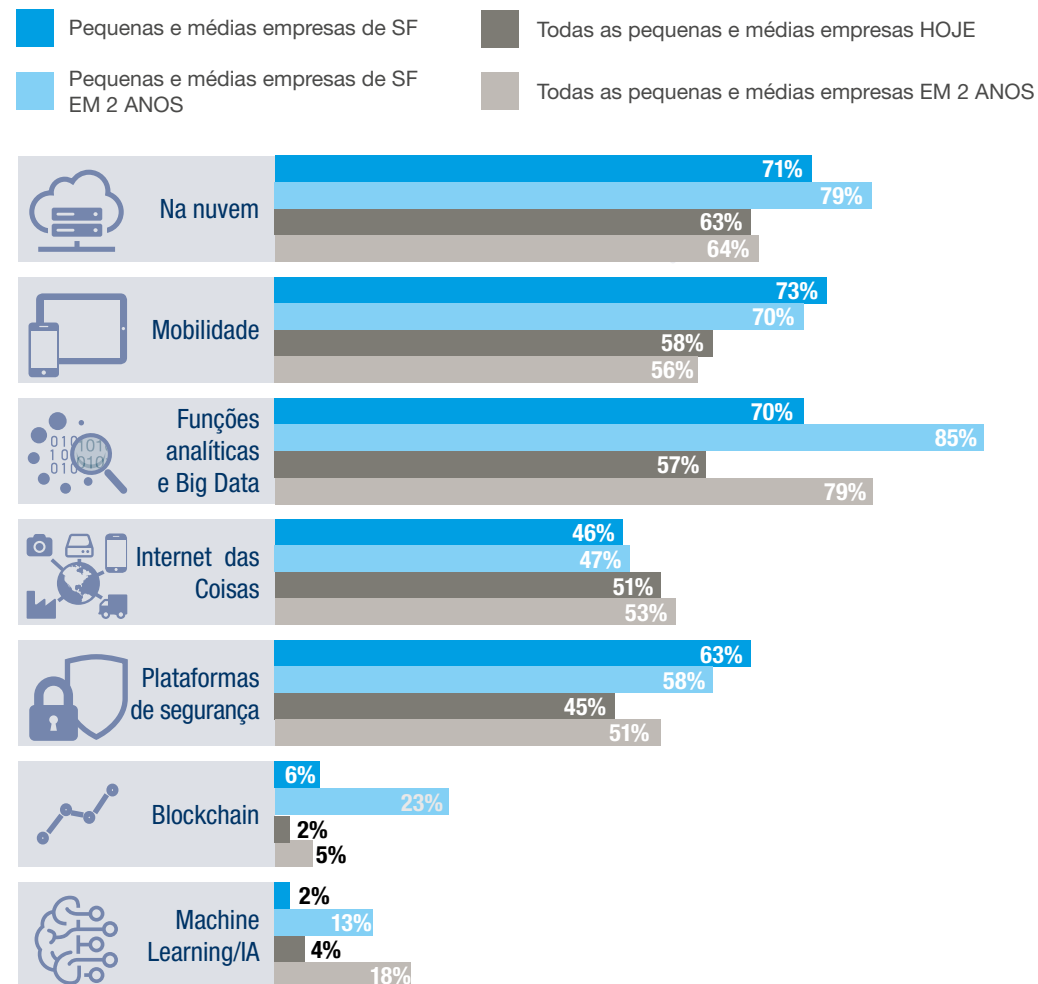
A transformação digital gira em torno de investimentos em tecnologias emergentes – e bancos e seguradoras, cercadas pela pressão da concorrência, têm mais tendência que pequenas e médias empresas de outros setores a dizer que contar com tecnologia atualizada é essencial para o sucesso (56%, vs. 43% em geral). Para a maior parte, pequenos e médios bancos e seguradoras estão direcionando orçamentos de TI para ferramentas de base como mobilidade, nuvem e Big Data. Essas tecnologias alteraram de maneira substancial os processos de negócio, de operações de back-office a interações com clientes, que refletem as prioridades de empresas de serviços financeiros em um mercado bem volátil. E de forma crítica, bancos e seguradoras também estão investindo pesado em plataformas de segurança (63% vs 45% em geral).

Big Data, mobilidade, nuvem e plataformas de segurança continuarão significando uma grande parcela dos orçamentos de TI em dois anos, mas investimentos serão ampliados para as ferramentas da próxima geração, como blockchain. Aproximadamente um quarto (23%) dos pequenos e médios bancos e seguradoras diz que investirá em bases digitais ao longo dos próximos anos, comparado com 45% no geral. Tais investimentos estão se tornando cada vez mais importantes para instituições financeiras, pois inovações que variam de open banking a criptomoedas ameaçam romper os modelos de negócio existentes.

Mais da metade (54%) dos pequenos e médios bancos e seguradoras diz que a transformação digital é essencial para a sobrevivência dos negócios atualmente, e 84% afirmam que será essencial em cinco anos. Ainda sim, muitos ainda não priorizaram a transformação como um plano estratégico. Empresas de serviços financeiros menores têm menos tendência que empresas maiores a dizer que a transformação digital é um objetivo de negócios essencial (47% vs. 56% de todas as pequenas e médias empresas e 81% entre bancos e seguradoras maiores).

P: Em que tecnologias você está investindo mais hoje? E em dois anos?

Os participantes podem selecionar todas as opções aplicáveis.



Investimentos em tecnologia darão suporte aos principais objetivos de negócio

Nos próximos dois anos, esperamos que os investimentos em tecnologia produzam dividendos. As empresas de serviços financeiros de pequeno e médio porte preveem mais resultados em termos de satisfação e engajamento do cliente (67% dizem isso, vs. 63% no total) - fatores críticos para um setor que enfrenta uma concorrência potencialmente desestabilizadora de start-ups, bem como de varejo e gigantes da tecnologia. As empresas menores são menos otimistas e relação ao resultado futuro dos investimentos em tecnologia que seus pares de maior porte, talvez por terem menos recursos para comprometer.

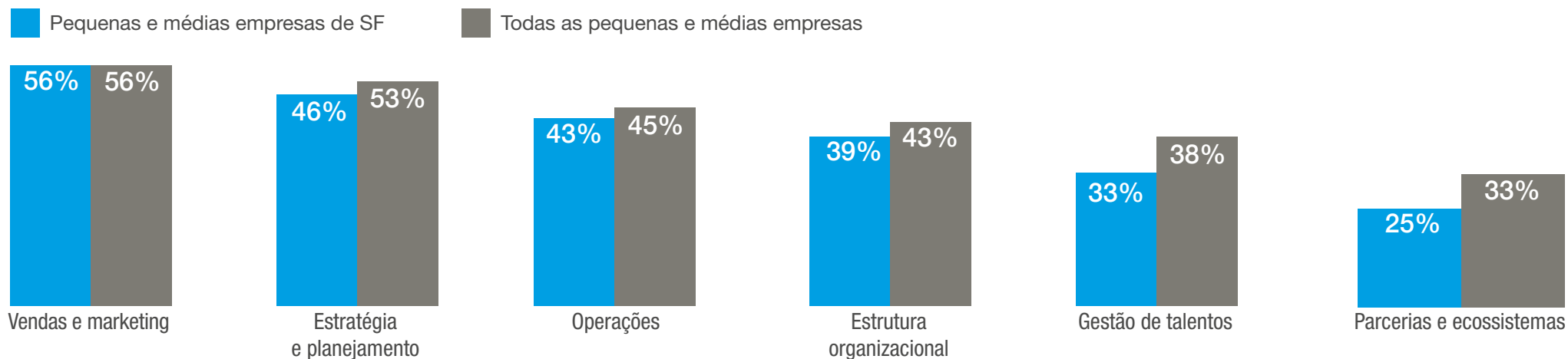
Esforços mais amplos de transformação digital – envolvendo metas e processos de negócios em torno dos investimentos em tecnologia – também afetarão o desempenho da empresa. A maioria dos pequenos e médios bancos e seguradoras ainda não viram mudanças transformadoras geradas por seus esforços digitais. Menos de um quarto informa melhorias significativas em vendas e marketing (20% dizem que a digitalização gerou mudanças substanciais ou transformadoras), estratégia e planejamento (16%), operações (11%) e outras funções de negócios.

Mas a mudança está a caminho. Mais da metade das pequenas e médias empresas de tecnologia espera que a digitalização otimize funções, que vão desde vendas e marketing (56% vs. 57% no geral) até estratégia e planejamento (46% vs. 53%). Ainda sim eles têm muito mais probabilidade que bancos e seguradoras maiores (com mais de US\$ 1 bilhão em receita) a esperar resultados nessas áreas.

À medida que os bancos e as seguradoras ampliam os investimentos em tecnologias emergentes, o valor pode ser agregado a outras áreas também. Por exemplo, a gestão de riscos – vista como um dos principais fatores de receita e lucratividade para as pequenas e médias empresas de serviços financeiros em nossa pesquisa, e um foco crítico para as seguradoras – provavelmente será apoiada por avanços em tecnologia de base digital e em machine learning, que podem automatizar a tomada de decisões complexas. Essas melhorias operacionais vão permitir que bancos e seguradoras inovem mais rapidamente e enfrentem os desafios de segurança com mais eficiência.

P: Até que ponto você espera que a digitalização altere as seguintes áreas de sua empresa?

As respostas “Substancialmente” e “Será transformadora” combinadas são mostradas aqui.



Patrocinado por



Problemas com talentos barram a transformação digital

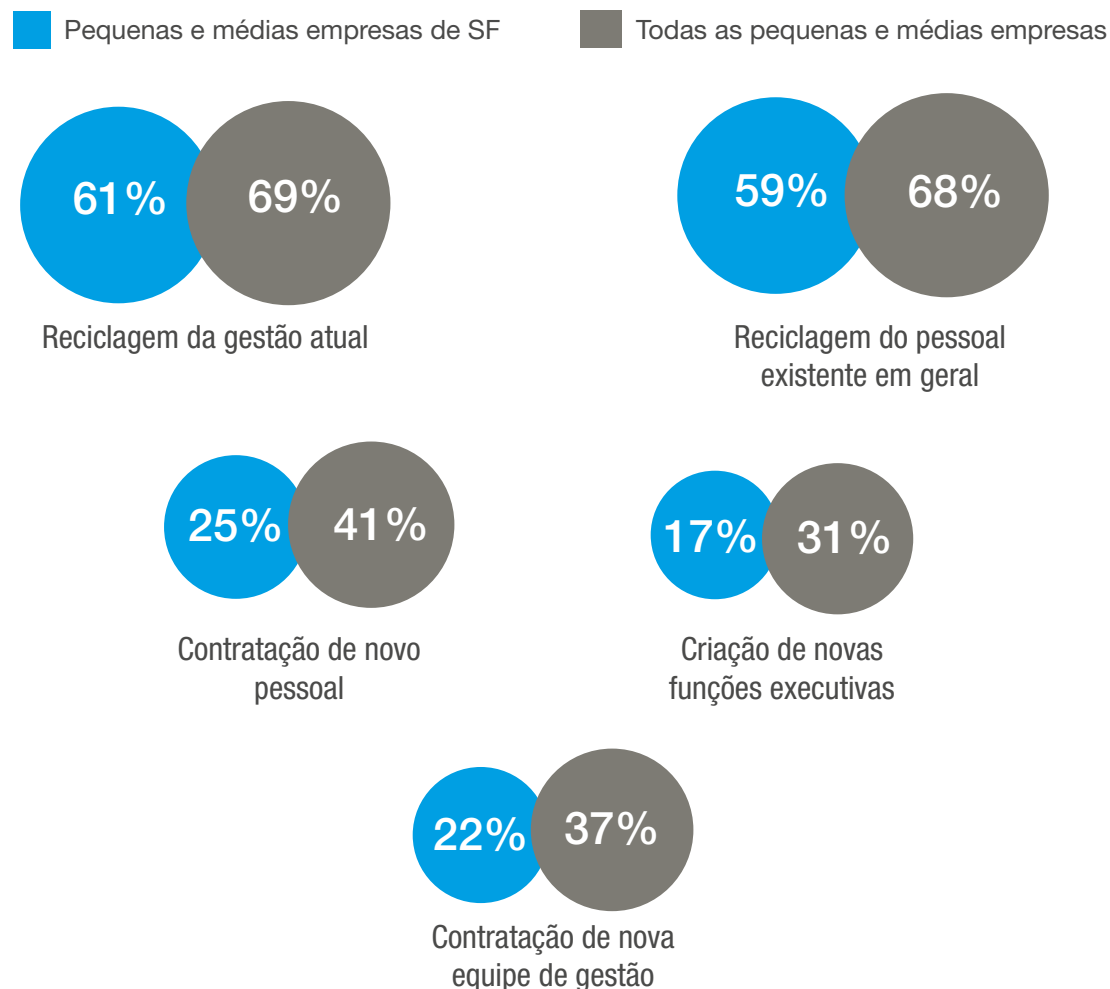
Para desfrutar da transformação digital, pequenas e médias empresas devem elevar seus pontos fortes, inclusive agilidade e habilidade para criar uma cultura forte e colaborativa. Bancos e seguradoras de pequeno e médio porte, assim como seus pares de outros setores, devem trabalhar para preparar suas organizações para a era digital

As mudanças precisam começar pelos colaboradores. Empresas de serviços financeiros citam a falta de liderança e de habilidades dos colaboradores como os principais obstáculos para suas iniciativas de transformação digital (44% e 37% classificam isso entre os três principais desafios), superando a falta de maturidade das tecnologias ou questões de orçamento. Espera-se que os investimentos em tecnologia influenciem a reciclagem das equipes, mas ainda sim, a maioria desses investimentos ainda é lento para tratar problemas relativos a talentos. Apenas 10% relatam estratégias bem desenvolvidas para engajamento dos colaboradores (comparado com 15% no total, e 31% dos bancos e seguradoras maiores). Além disso, muitos podem estar subestimando o impacto de novos investimentos em tecnologia em sua força de trabalho: apenas 59% espera reciclar pessoal, vs. 68% no total.

Mas bancos e seguradoras estão bem posicionados para transformação digital em outros aspectos da cultura organizacional. Assim como pequenas e médias empresas de outros setores, empresas de serviços financeiros dizem que relacionamentos fortes entre colaboradores e gerentes representam uma vantagem na economia digital (76% vs. 75% em geral). Eles também relatam vantagens geradas por processos decisórios mais simples (74% vs. 72%) e por menos burocracia (65% vs. 64%).

P: Pensando nas tecnologias em que você está investindo, em que medida espera que elas afetem o capital humano e a estratégia de RH?

As respostas “aumento mínimo” e “aumento substancial” combinadas são exibidas aqui.



Conclusão

A Transformação Digital é entendida como uma questão de sobrevivência para bancos e seguradoras de pequeno e médio porte, que já estão sentindo pressão significativa para melhorar a experiência do consumidor e atualizar as operações. Líderes de empresas de serviços financeiros devem continuar concentrando investimentos em tecnologia em ferramentas que serão mais valiosas para seus modelos de negócio (incluindo blockchain, inteligência artificial e plataformas de segurança) nos próximos dois anos. Também devem desenvolver processos e estratégias em torno da aplicação dessas tecnologias e formar uma equipe que possa se adaptar a essas mudanças – atuais e futuras.

Acesse a história na íntegra em nosso [sumário executivo sobre pequenas e médias empresas](#).

Sobre a pesquisa

O SAP Center for Business Insight contratou a Oxford Economics para conduzir e analisar uma pesquisa com mais de 3.100 executivos de todo o mundo sobre as oportunidades e os desafios que as empresas enfrentam ao tentar implementar a transformação digital.

Nossa amostra inclui aproximadamente 2.600 empresas com receita inferior a US\$ 1 bilhão, sendo que 289 dessas empresas provêm de pequenas e médias empresas do setor de serviços financeiros. Este artigo inclui nossa análise dos resultados da pesquisa de serviços financeiros.

O trabalho de campo foi realizado em 2017 por entrevistas telefônicas. Foram entrevistados executivos de 17 países ou agrupamentos regionais, com uma amostra significativa de pequenas, médias e grandes empresas em cada área. As regiões geográficas incluíram Brasil, México, Austrália, Nova Zelândia, Japão, Sudeste Asiático, Índia, Grande China, Canadá, Estados Unidos, Alemanha, Suíça, Rússia/Ucrânia, França, Países Nórdicos, Países Baixos, Reino Unido, Oriente Médio e Norte da África.

As empresas entrevistadas representam uma ampla variedade de setores: serviços financeiros, bens de consumo, serviços profissionais, fabricação, varejo, assistência médica, tecnologia, setor público e distribuição no atacado.

Patrocinado por

