
Las nuevas tecnologías pueden iluminar el camino, pero ¿sabes a dónde estas yendo?
The better the question. The better the answer.
The better the world works.
iTahora
La Revista del Líder de Tecnología
EY
Building a better working world

Tendencias Tecnológicas

de mayor impacto en el Ecuador
para el año 2020

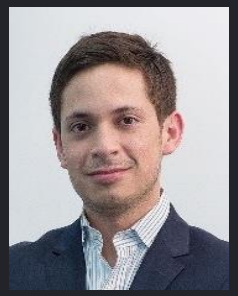
Publicación de Estudio – Sector Banca y Servicios Financieros

Prioridades de TI para el Nuevo Normal

30 de Abril de 2020



Roberto C. Drummond
Senior Manager – Financial Services Consulting
roberto.c.drummond@ec.ey.com



Andrés E. Castelo
Manager – Financial Services Consulting
andres.e.castelo.guerrero@ec.ey.com





Sector Banca y Servicios Financieros

Tendencias Tecnológicas

de mayor impacto en el Ecuador para el año 2020

Agenda

Sección 1

Resultados del Estudio

Sección 2

Acciones ante la Crisis COVID19

Powered by

iTahora

La Revista del Líder de Tecnología

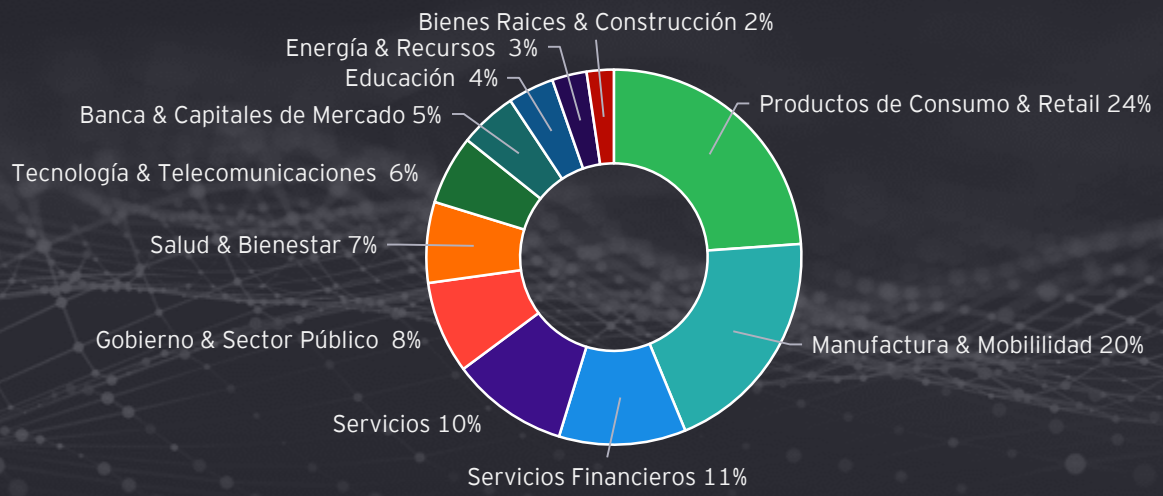
EY

Building a better working world

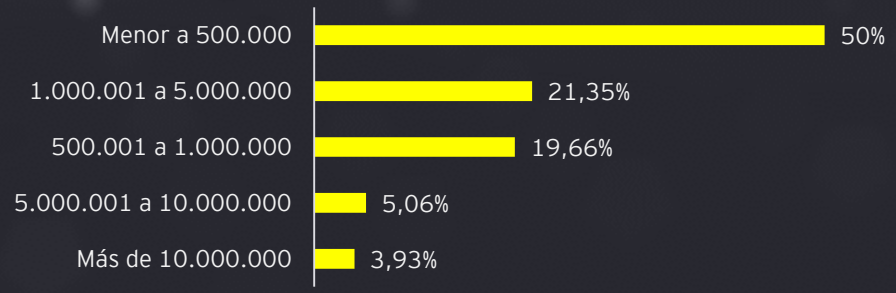
Estudio: Tendencias Tecnológicas de mayor impacto en el Ecuador para el año 2020

Primera encuesta realizada en el Ecuador, mediante un esfuerzo conjunto de EY e IT Ahora, que permite conocer la percepción de las empresas ecuatorianas respecto a los retos, tendencias y necesidades tecnológicas. El estudio recogió la opinión de 180 líderes de negocio y tecnología.

Sectores participantes en la encuesta:



Monto de presupuesto de TI:



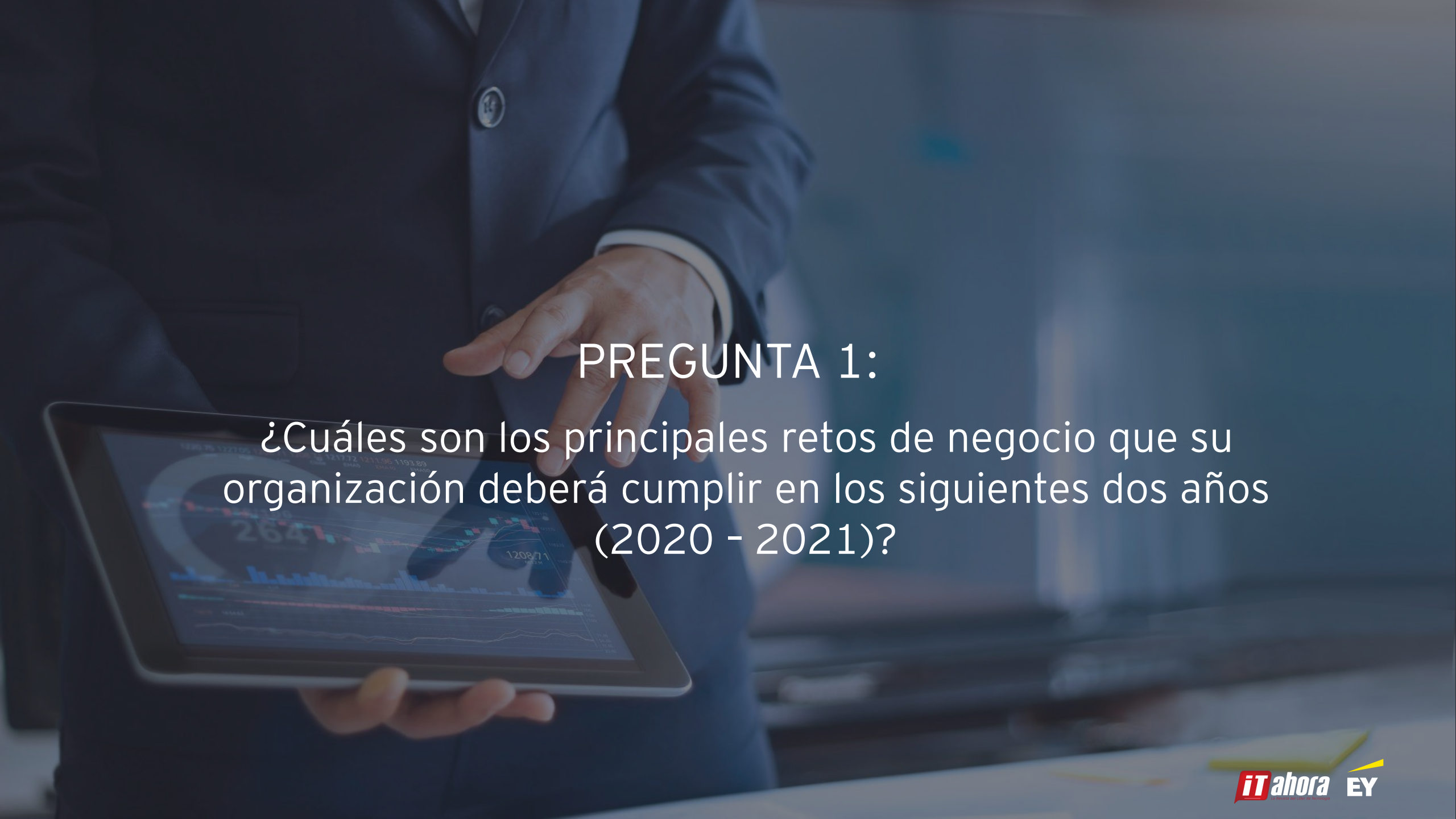
Preguntas de la Encuesta:

1. ¿Cuáles son los principales retos de negocio que su Organización deberá cumplir en los siguientes dos años (2020 - 2021)?
2. ¿Cuál es el nivel de soporte tecnológico que tienen actualmente las operaciones en su Organización?
3. ¿En qué estado se encuentran las iniciativas tecnológicas dentro de su organización?
4. ¿Cómo está implementada su arquitectura tecnológica?
5. ¿Qué servicios de TI tiene tercerizado o ha considerado tercerizar?
6. Entre las tendencias de tecnologías emergentes, ¿Cuál cree que tiene mayor posibilidad de aplicación en el corto plazo?
7. ¿Cuáles son los principales puntos de atención en los cuales se ha agendado su agenda digital?
8. ¿Qué habilitadores tecnológicos ha considerado utilizar para facilitar la implementación de su estrategia digital?
9. ¿Cuáles son las principales barreras y desafíos que enfrenta su organización para implementar su estrategia digital?



1

Resultados del Estudio



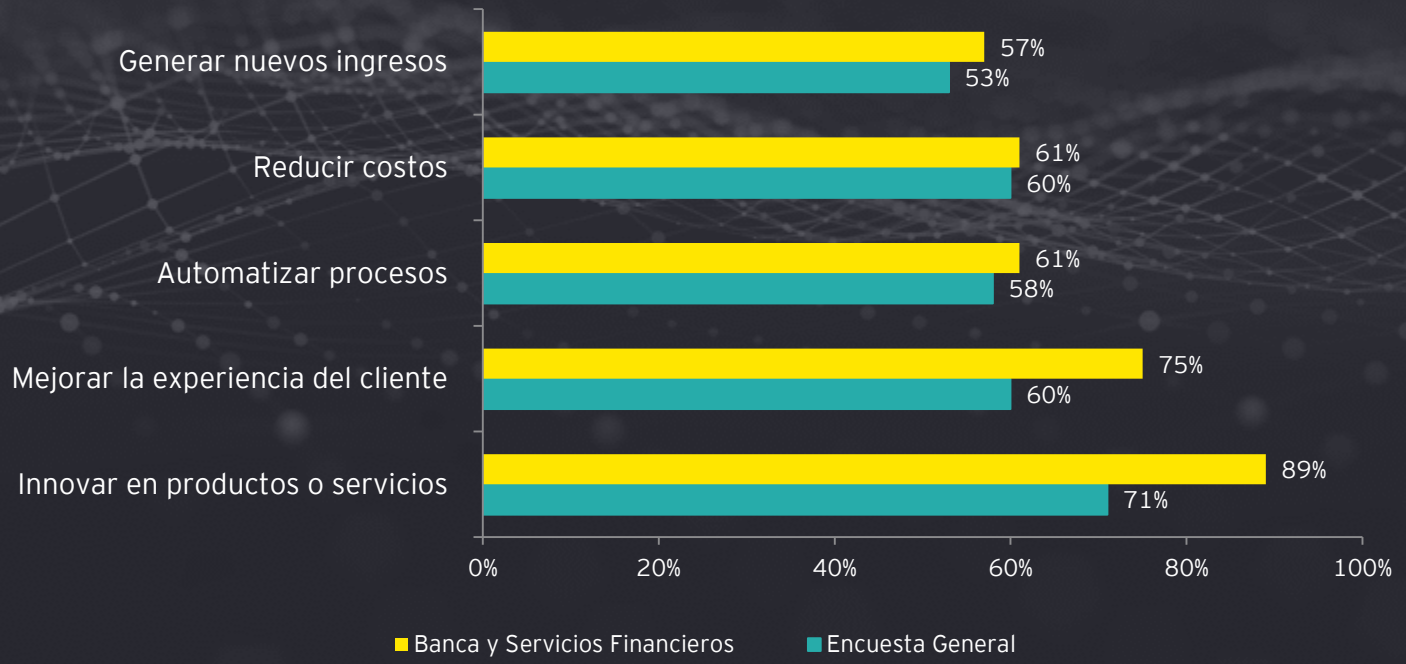
PREGUNTA 1:

¿Cuáles son los principales retos de negocio que su organización deberá cumplir en los siguientes dos años (2020 - 2021)?

PREGUNTA 1: ¿Cuáles son los principales retos de negocio que su organización deberá cumplir en los siguientes dos años (2020 - 2021)?

- La forma cómo las organizaciones deciden **afrontar los retos** identificados podría acarrear implicaciones que van **desde lo estratégico hasta lo más operativo**, según cómo sea definido el objetivo a lograr.

De acuerdo con los resultados de nuestro estudio, se identificaron cinco principales retos para este sector:



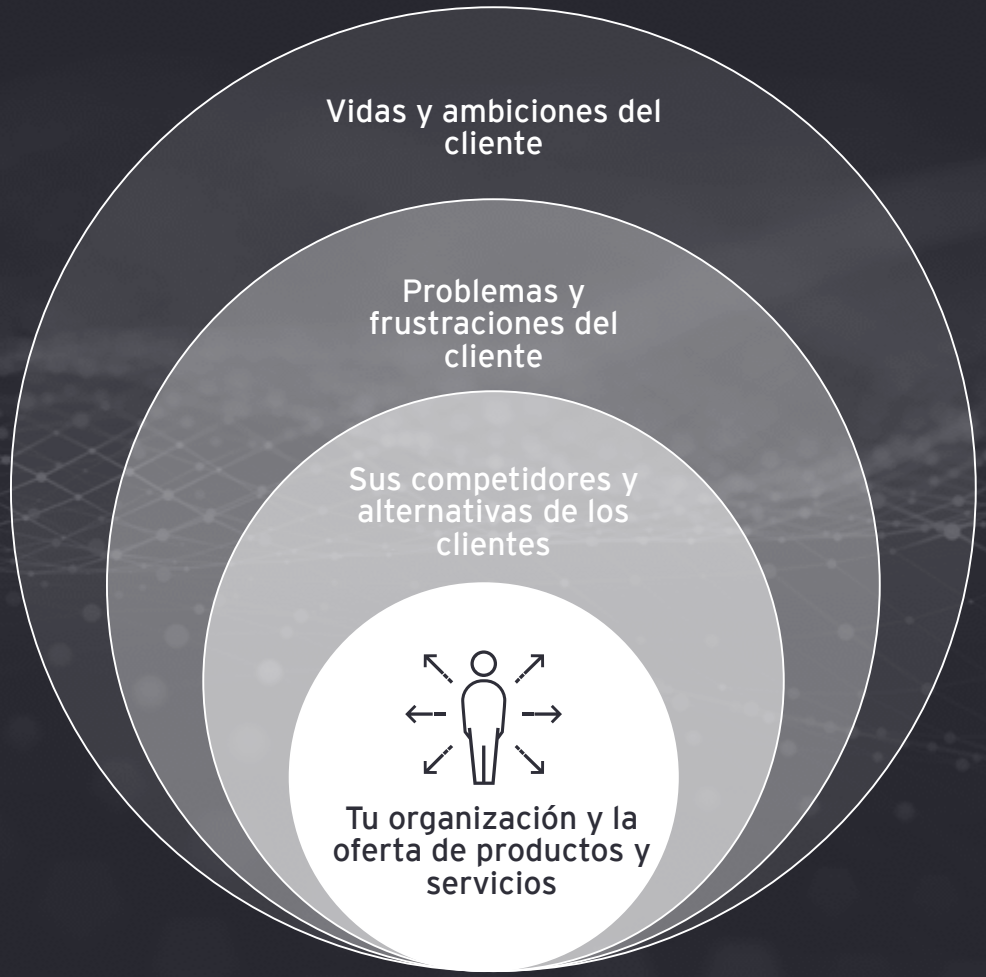
- Las empresas deben adoptar un enfoque priorizado "top-down" donde se visualice el estado futuro esperado, sus potenciales cambios en el modelo de negocio y consistentemente adquirir las capacidades, tecnologías, habilidades y competencias necesarias para crear ese cambio.

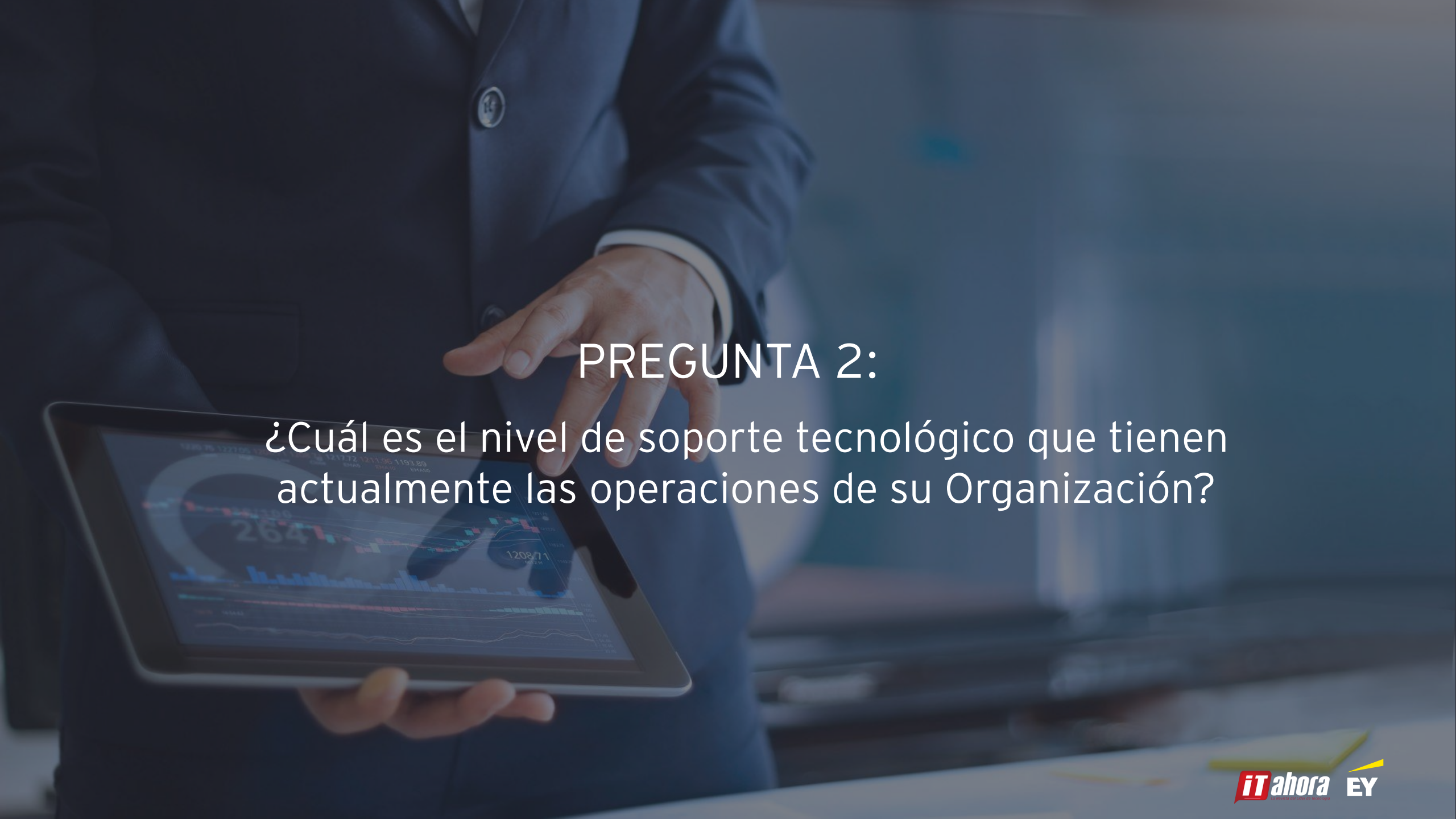
89%

Innovar en productos y Servicios

PREGUNTA 1: ¿Cuáles son los principales retos de negocio que su organización deberá cumplir en los siguientes dos años (2020 - 2021)?

A las organizaciones les resulta difícil tener un enfoque en el cliente porque las personas tienden a ver el mundo de adentro hacia afuera.





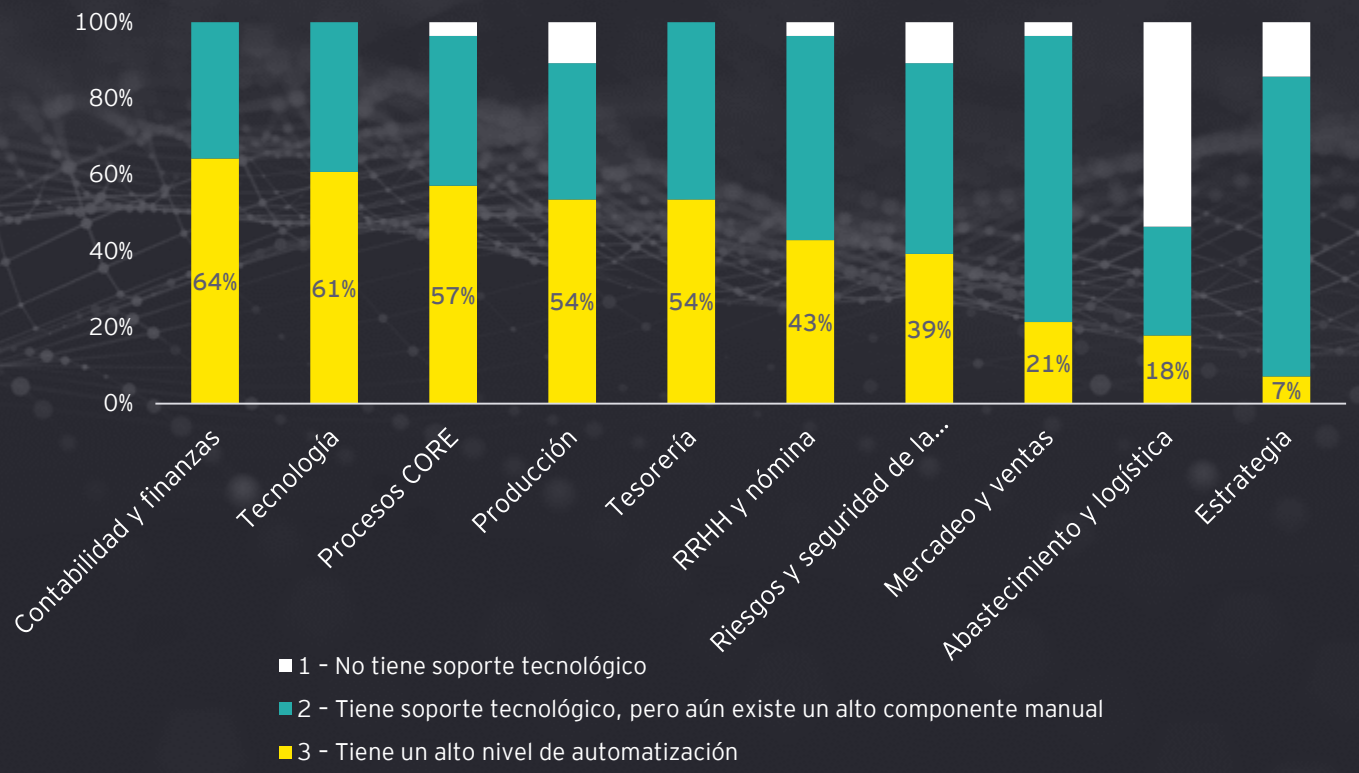
PREGUNTA 2:

¿Cuál es el nivel de soporte tecnológico que tienen actualmente las operaciones de su Organización?

PREGUNTA 2: ¿Cuál es el nivel soporte tecnológico que tienen actualmente las operaciones de su Organización?

- Es importante que las Instituciones tengan claro el **nivel de madurez de su tecnología** y cuáles habilitantes pueden adoptarse para **hacer sus operaciones más eficientes.**

De acuerdo con los resultados del estudio, las áreas con mayor nivel de soporte tecnológico en el sector de Servicios Financiero:



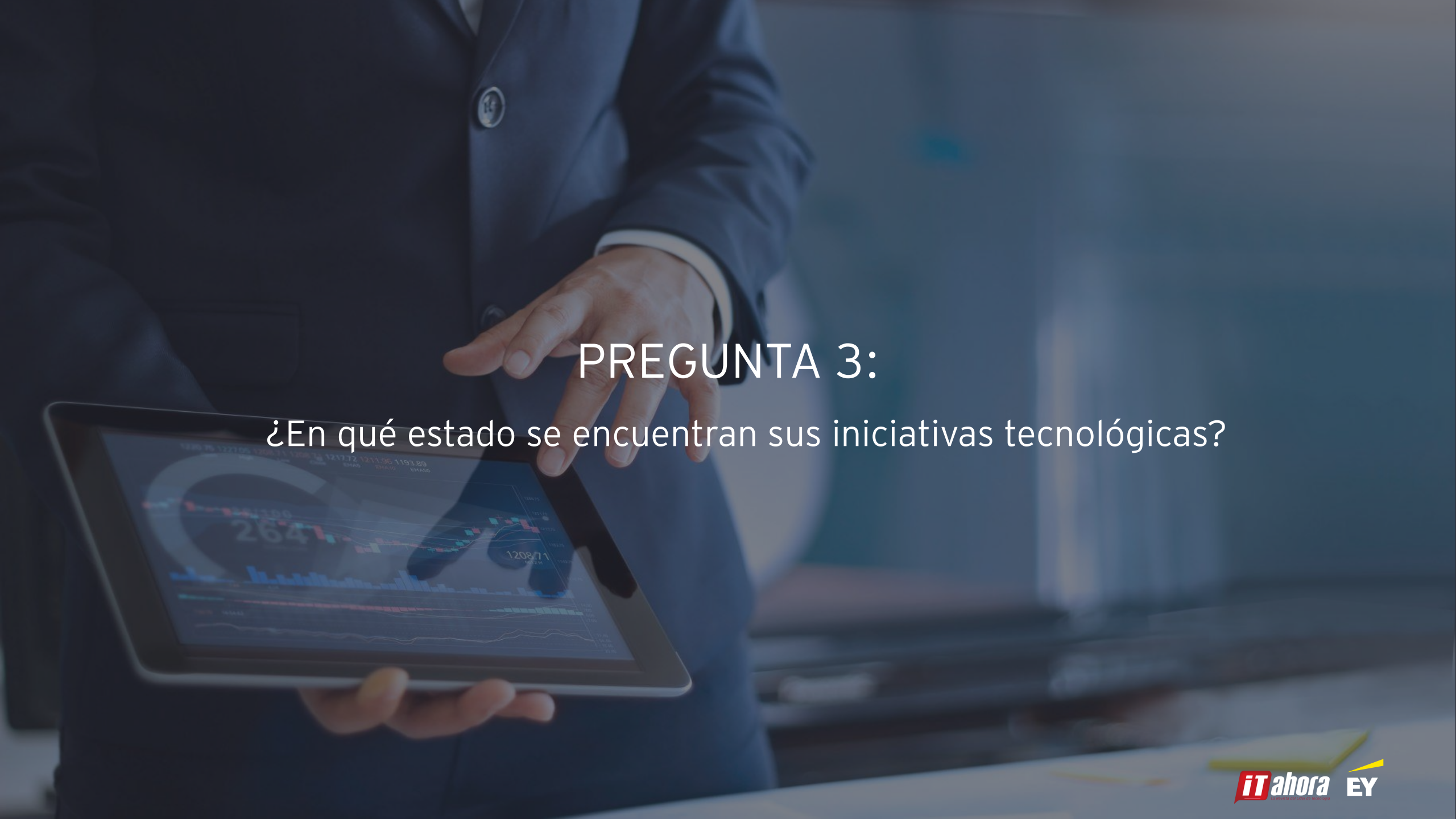
- Se evidencia una importante tendencia de las organizaciones en contar con soluciones **más robustas para soportar sus procesos de back- office, dejando una brecha importante por cubrir en funciones críticas como:**

21%

Alto nivel de automatización en sus procesos de **Mercadeo y Ventas**

39%

Alto nivel de automatización en sus procesos de **Seguridad de la información**



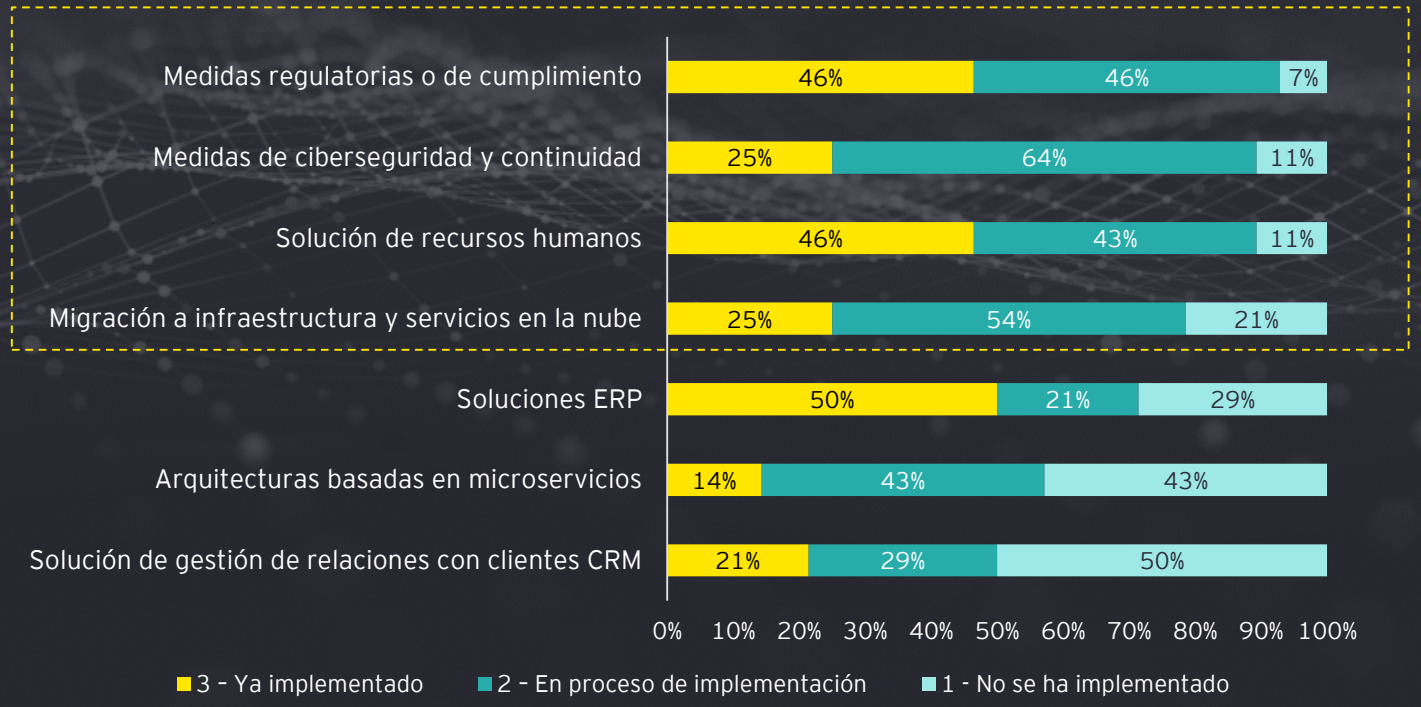
PREGUNTA 3:

¿En qué estado se encuentran sus iniciativas tecnológicas?

PREGUNTA 3: ¿En qué estado se encuentran sus iniciativas tecnológicas?

- Otro reto para las Instituciones está en determinar las iniciativas tecnológicas que refuercen su estrategia, su modelo de negocio y que proporcionen una ventaja competitiva frente al mercado.

De acuerdo con los resultados de nuestro estudio, las iniciativas tecnológicas con mayor frecuencia de implementación son:



- Las Instituciones han venido renovándose tecnológicamente como parte de su agenda digital. Es muy posible que el impacto del COVID19 demande que las instituciones reorienten el esfuerzo en algunas iniciativas:

89%

han implementado o se encuentra ejecutando iniciativas de ciberseguridad y continuidad de negocio. Clave para fortalecer sus capacidades de ciber-resiliencia.

50%

han implementado o están en proceso de implementación de soluciones CRM.



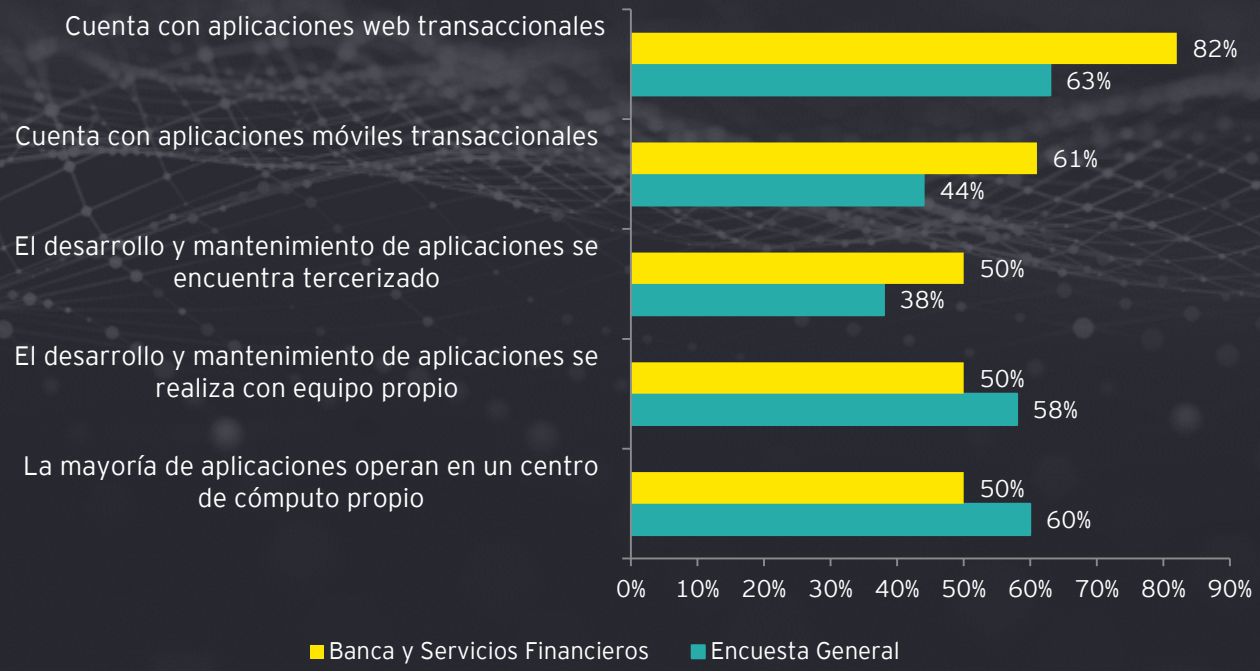
PREGUNTA 4:

¿Cómo está implementada la arquitectura de aplicaciones en su organización?

PREGUNTA 4: ¿Cómo está implementada la arquitectura de aplicaciones en su organización?

- Se plantea la arquitectura de las aplicaciones como el conjunto de elementos específicos que proveen las plataformas y los servicios, sobre los cuales se ejecutan los diferentes sistemas de información que soportan los procesos de negocio.

De acuerdo con los resultados de nuestro estudio, las arquitecturas de aplicaciones más empleadas son:

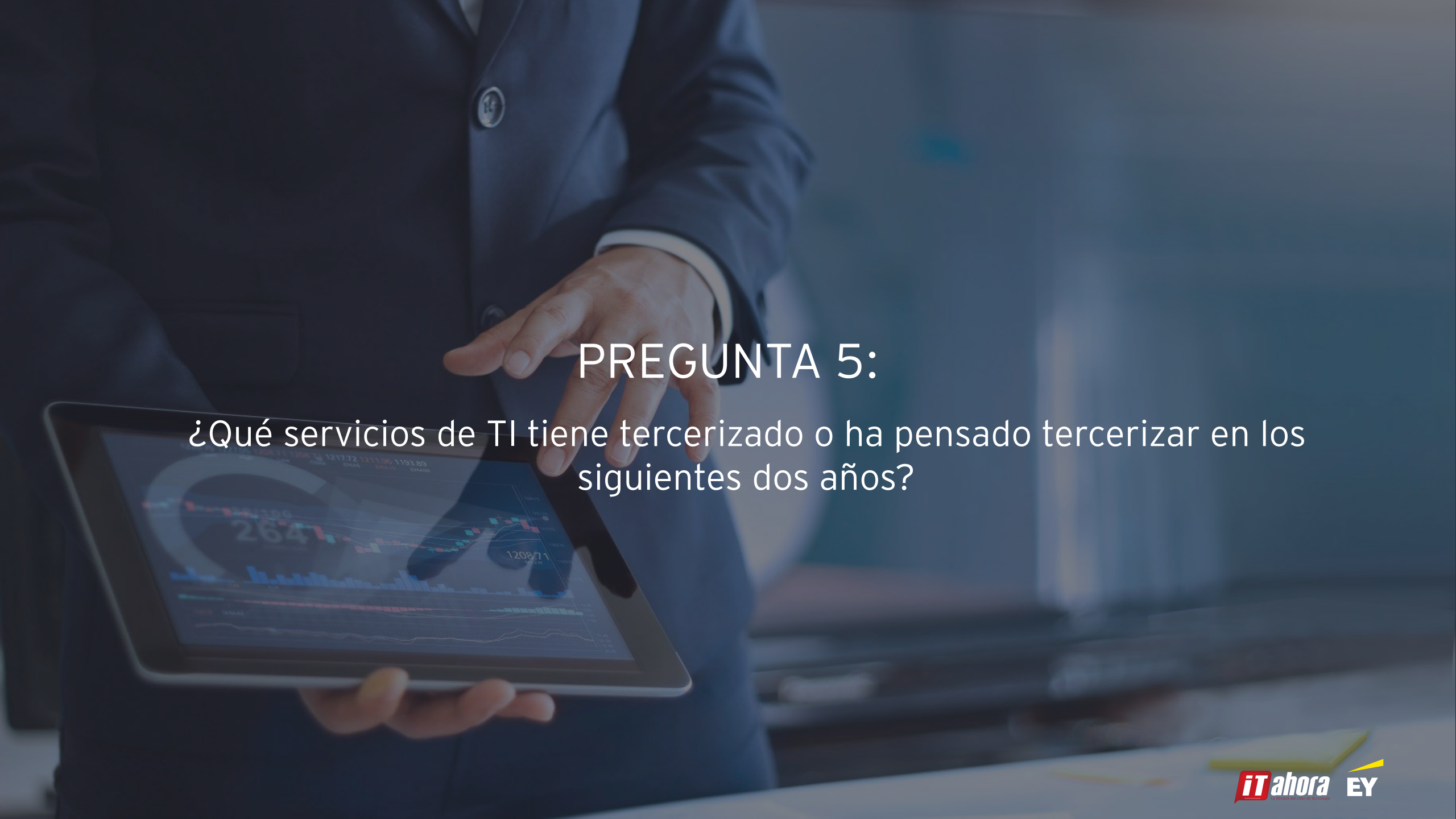


82%

El sector banca y finanzas lleva la delantera en el uso de aplicaciones web y aplicaciones móviles. Producto de los altos volúmenes transaccionales, así como por la necesidad de atender alta cantidad de usuarios a toda hora y a través de distintos canales

50%

Se apoyan con equipos de desarrollo interno principalmente relacionados a los aplicativos legados que vienen acompañando a los servicios financieros desde hace varios años. Cobol, CICS, AS400, otros.



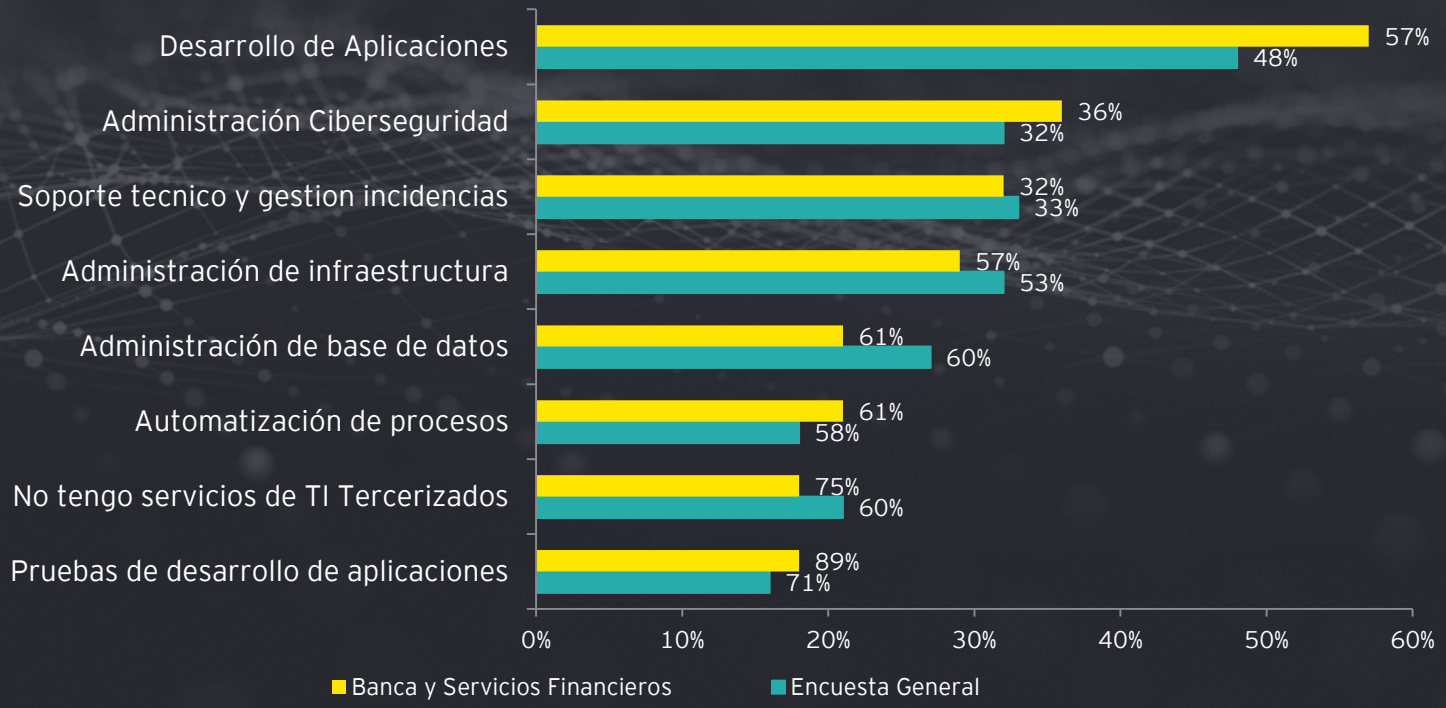
PREGUNTA 5:

¿Qué servicios de TI tiene tercerizado o ha pensado tercerizar en los siguientes dos años?

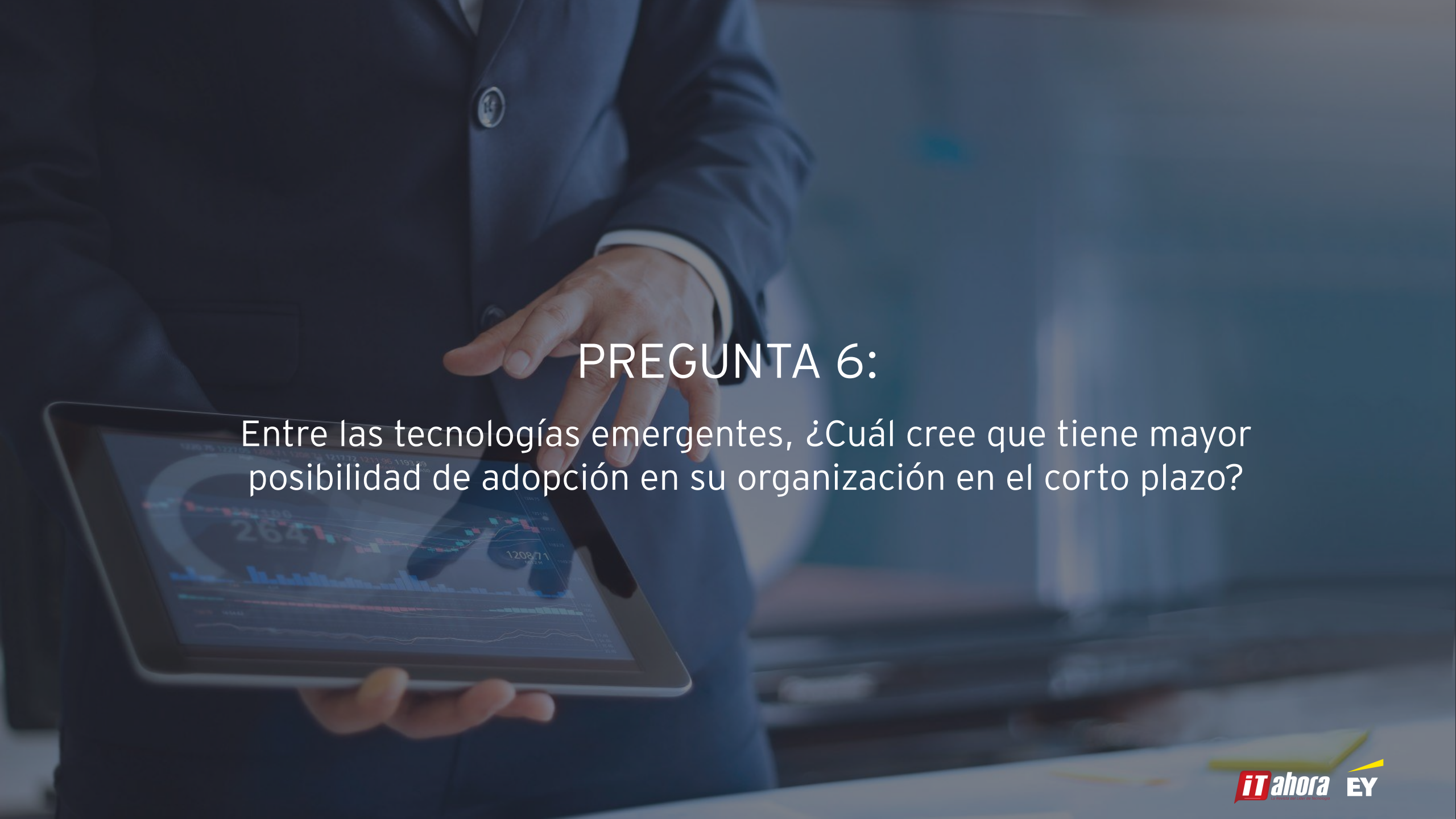
PREGUNTA 5: ¿Qué servicios de TI tiene tercerizado o ha pensado tercerizar en los siguientes dos años?

- En los últimos años, la tercerización de servicios de TI ha pasado de tareas operativas y básicas a requerir servicios especializados para acelerar los procesos de TI y generar valor al negocio.

Se identificaron tres principales servicios tercerizados para este sector:



- Las organizaciones considerarían necesario mantener principalmente la ejecución interna de servicios de TI que soporten competencias diferenciales del negocio (desarrollo de aplicaciones específicas).
- Consideran la contratación de proveedores para la ejecución de servicios de TI relacionados con competencias no diferenciales o con servicios transversales (desarrollo de aplicaciones, soporte técnico y gestión de incidencias, ciberseguridad).



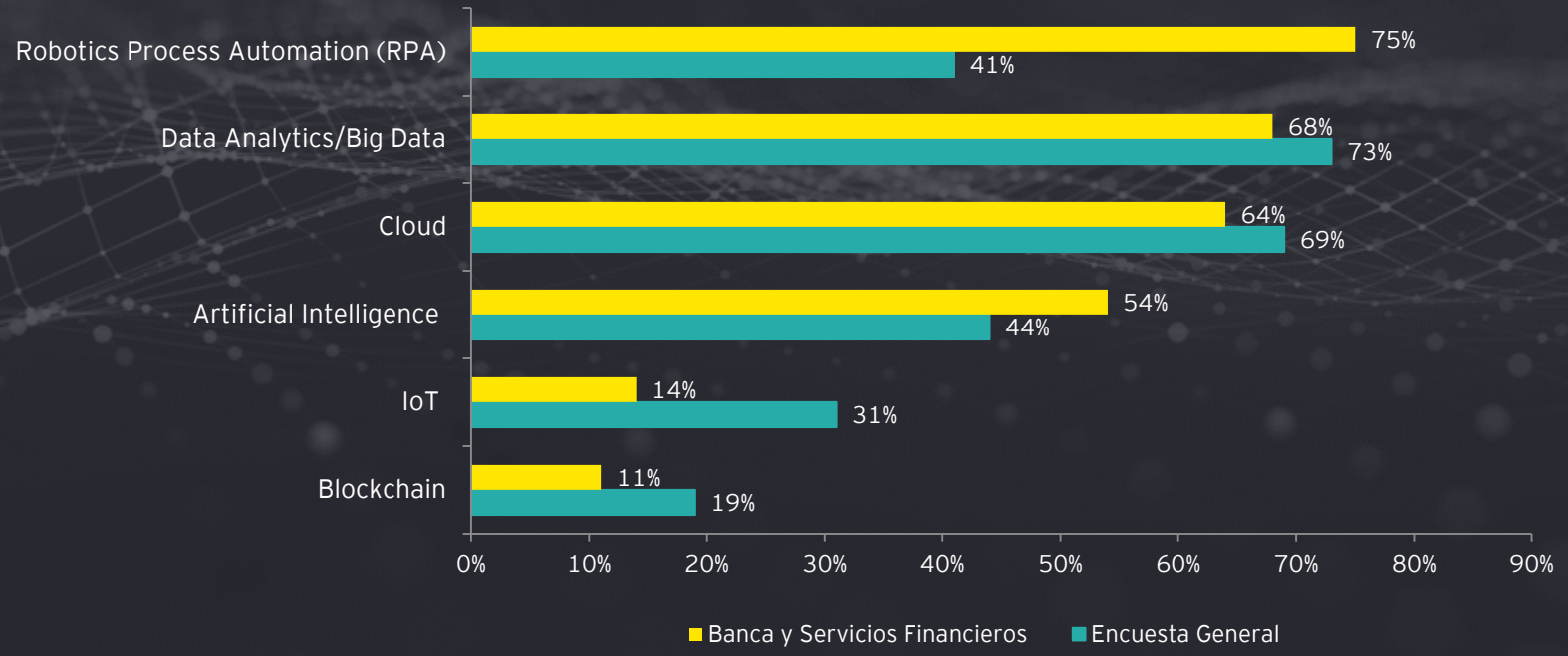
PREGUNTA 6:

Entre las tecnologías emergentes, ¿Cuál cree que tiene mayor posibilidad de adopción en su organización en el corto plazo?

PREGUNTA 6: Entre las tecnologías emergentes, ¿Cuál cree que tiene mayor posibilidad de adopción en su organización en el corto plazo?

- Muchas de las tecnologías emergentes o disruptivas, se encuentran en etapa experimental o de adopción temprana, por lo que es importante identificar el valor agregado real que es aplicable acorde a la industria, el tipo de tecnología, el tamaño de la organización y los objetivos que se buscan abordar con cada una de ellas

Las tendencias tecnológicas con mayor posibilidad de adopción en el corto plazo son:

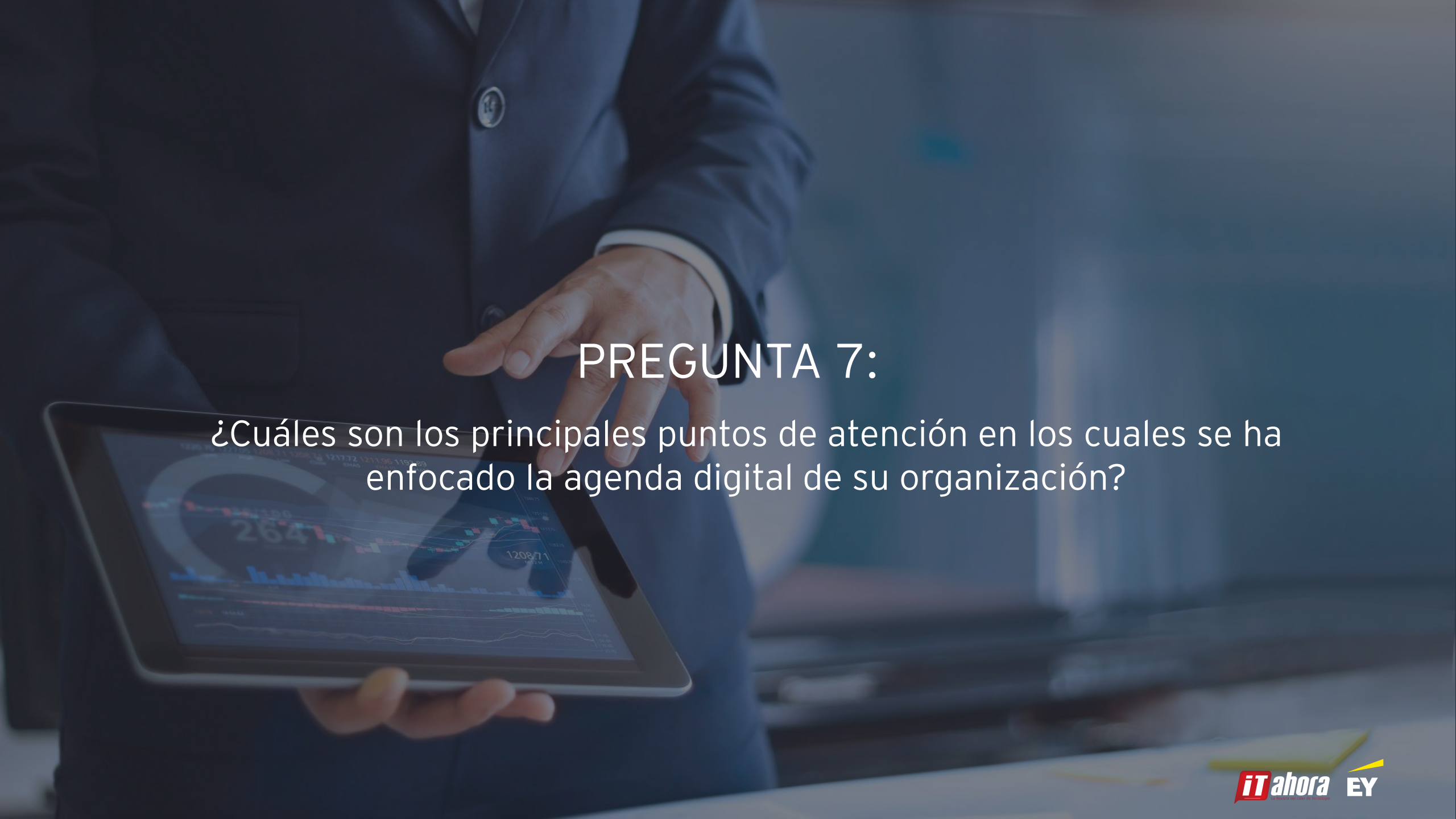


75%

Está adoptando o piensa adoptar la automatización robótica de sus procesos

68%

Tienen una alta expectativa sobre la aplicación de Big Data y Analítica Avanzada como prioridad para este año



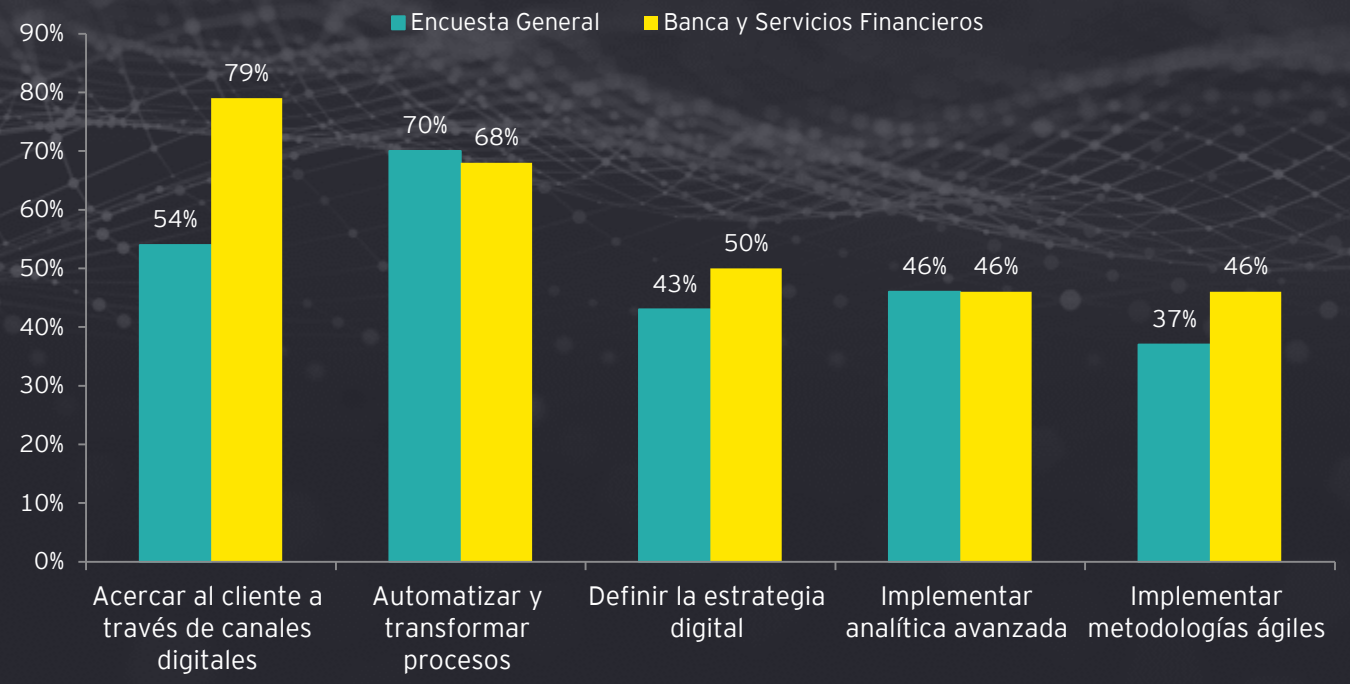
PREGUNTA 7:

¿Cuáles son los principales puntos de atención en los cuales se ha enfocado la agenda digital de su organización?

PREGUNTA 7: ¿Cuáles son los principales puntos de atención en los cuales se ha enfocado la agenda digital de su organización?

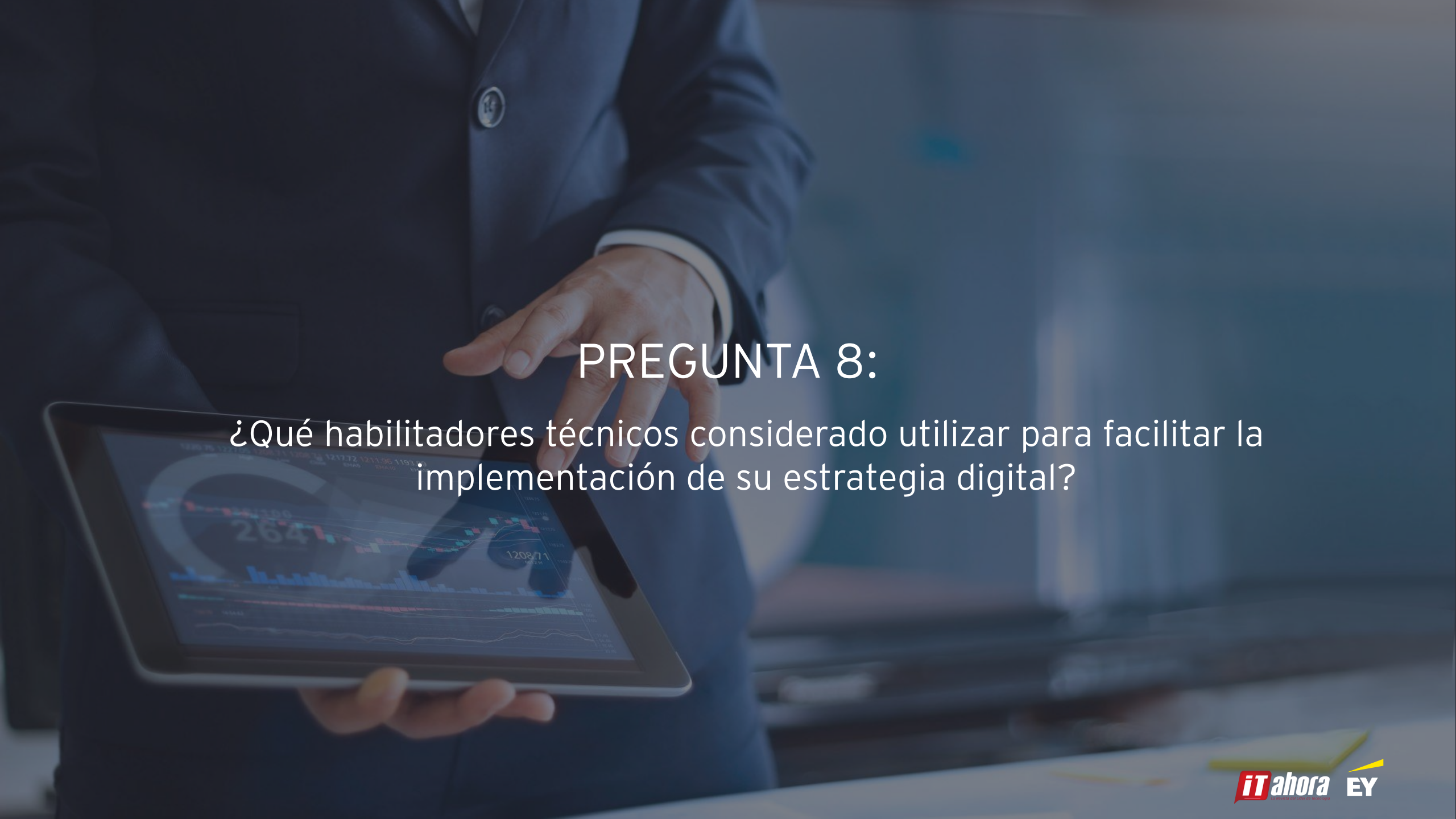
- La transformación digital no solamente representa la implementación de nuevas soluciones tecnológicas, sino que también, se trata de rediseñar el modelo de negocio, redefinir los propios productos o servicios y actualizar la cultura empresarial.

Se identificaron cinco principales puntos de atención para este sector:



Otros aspectos como migración a la nube, protección de datos de clientes y ciberseguridad, no estuvieron entre los más destacados de la industria como parte de la agenda digital.

La pandemia actual ha resaltado la importancia de **acelerar el cambio a canales digitales** y de la necesidad de contar una **transformación en los procesos** que permita la rápida respuesta por parte de las instituciones financieras ante eventos no planeados



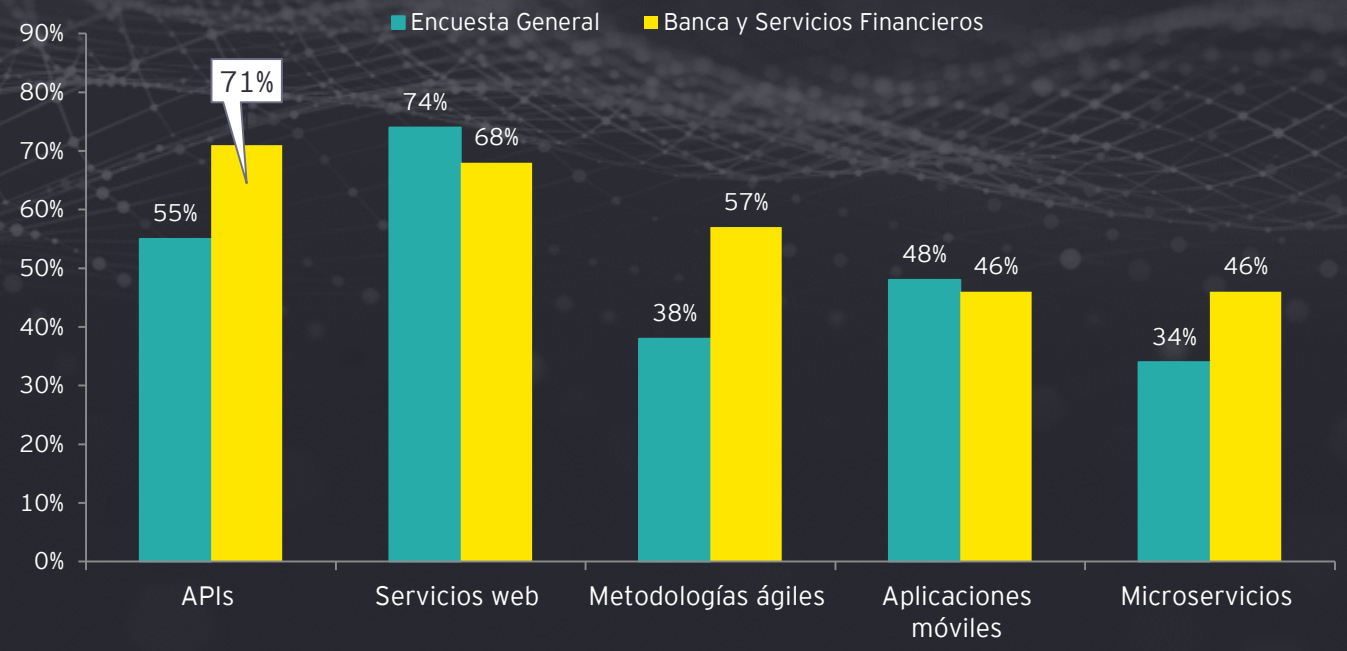
PREGUNTA 8:

¿Qué habilitadores técnicos considerado utilizar para facilitar la implementación de su estrategia digital?

PREGUNTA 8: ¿Qué habilitadores técnicos ha considerado utilizar para facilitar la implementación de su estrategia digital?

- Una vez tienes claro el modelo de negocio al cual apuestas, puedes empezar a determinar qué habilitadores pueden servir para apalancar el cambio. Es cuando logras alinear estos elementos, que realmente te montas en la ola de la transformación digital.

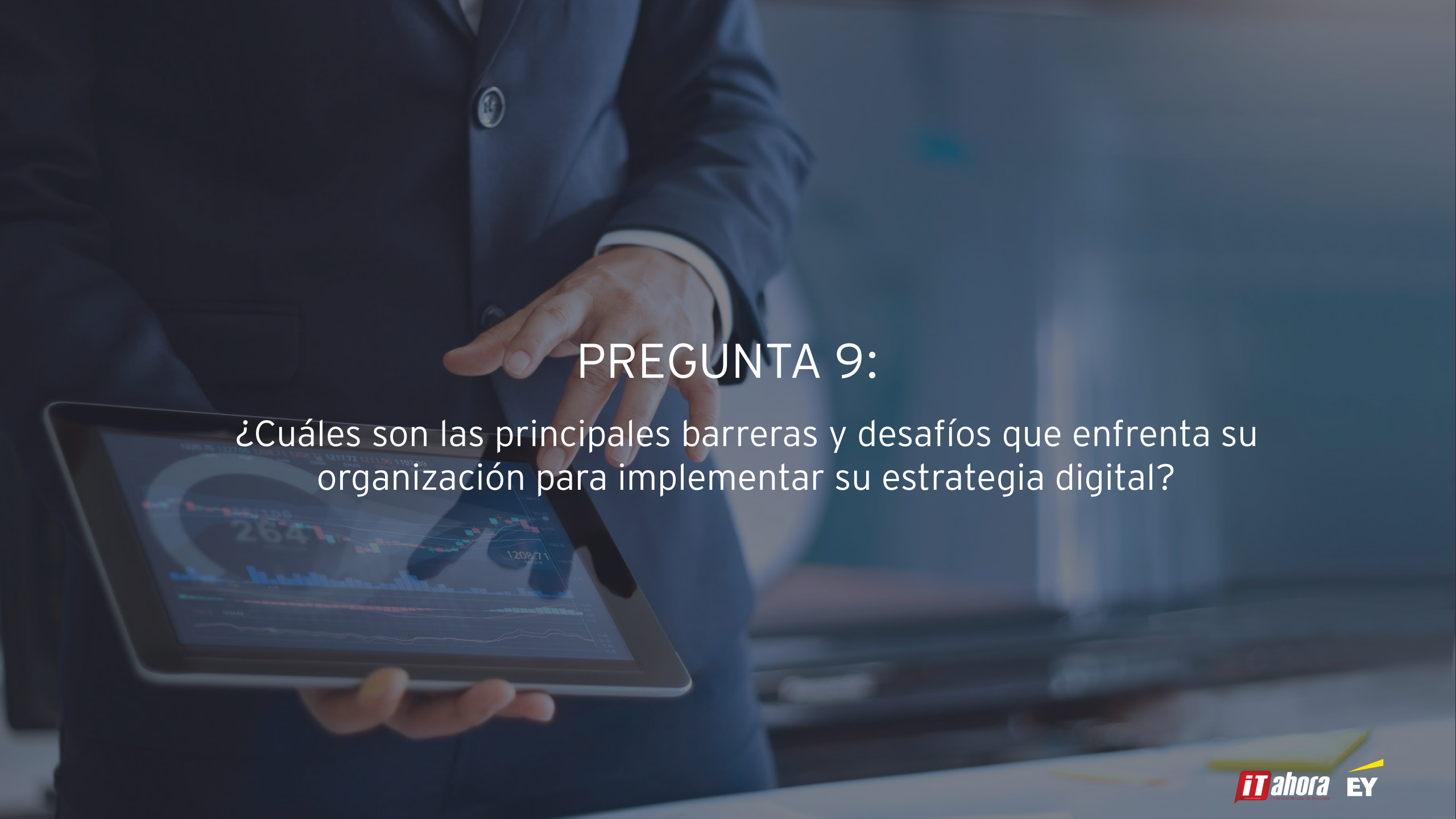
Se identificaron cinco habilitadores tecnológicos para este sector:



71%

considera el uso de los APIs como principal habilitador de su agenda de transformación digital.

Resultado que coincide con algunos proyectos de innovación e iniciativas desarrolladas por Instituciones Financieras junto a startups FinTech/InsureTech en el país



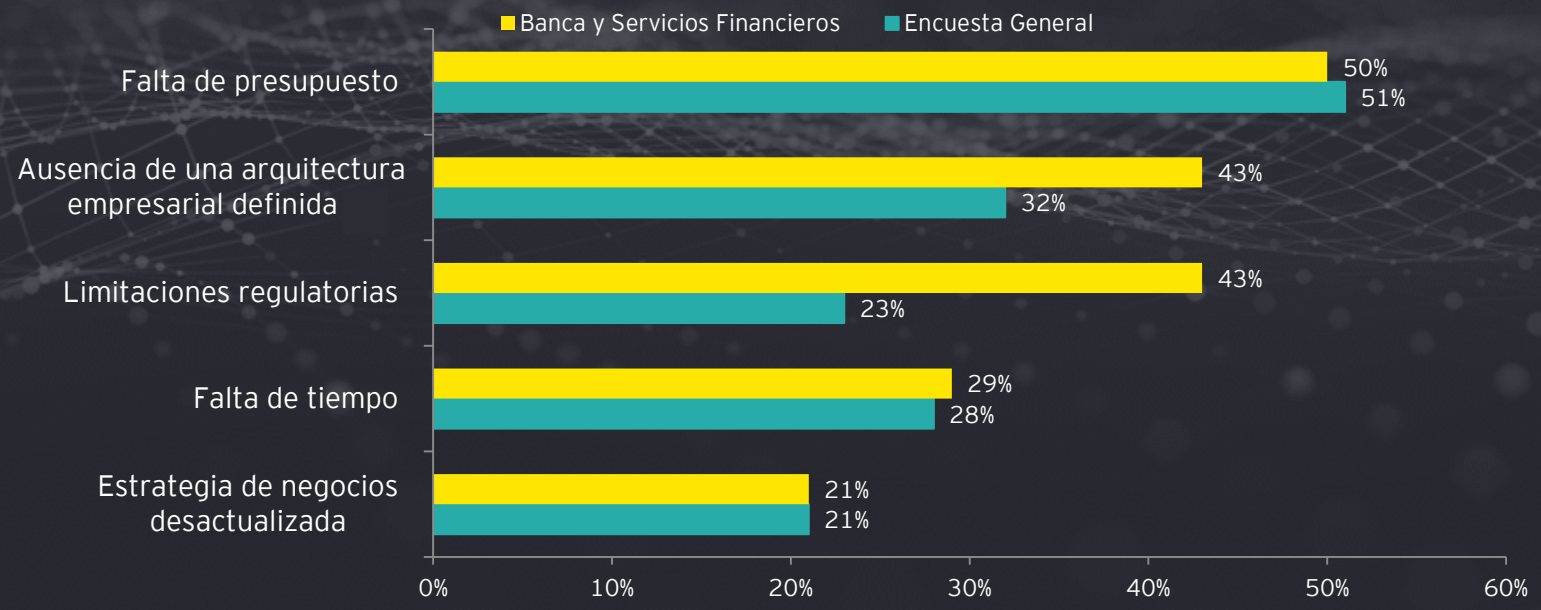
PREGUNTA 9:

¿Cuáles son las principales barreras y desafíos que enfrenta su organización para implementar su estrategia digital?

PREGUNTA 9: ¿Cuáles son las principales barreras y desafíos que enfrenta su organización para implementar su estrategia digital?

- Pese a las oportunidades de acelerar la transformación digital a través habilitadores y metodologías ágiles, existen diversos desafíos que impiden que se pongan en marcha las estrategias para innovar en las Instituciones.

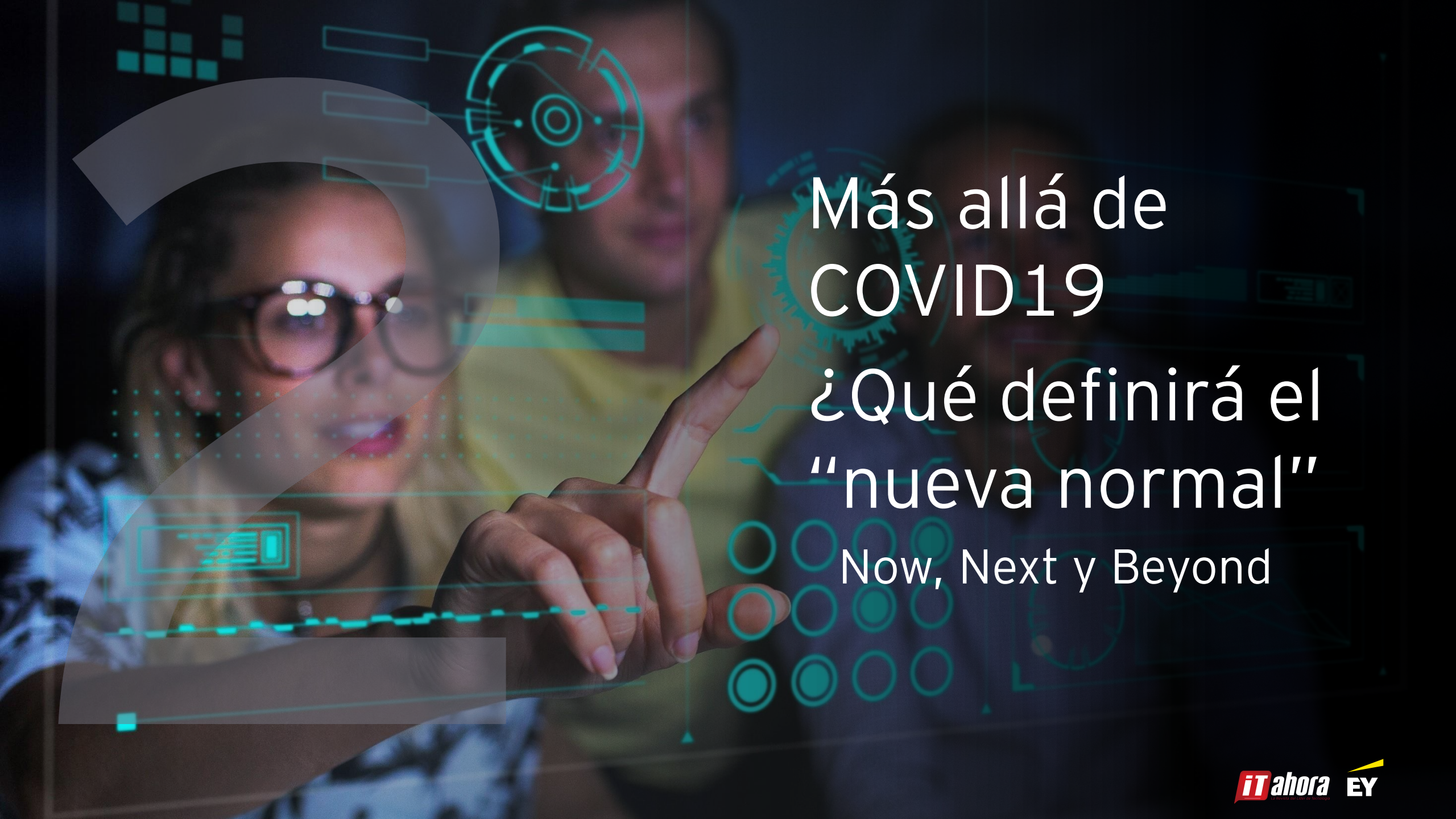
Durante el estudio se identificaron cinco principales barreras y desafíos para este sector:



Principios Claves para implementar la estrategia digital:

1. Reconocer que la ejecución de la estrategia es tan importante como el **diseño de la estrategia**.
2. Aceptar que usted es responsable de ejecutar la estrategia que ha diseñado.
3. Comprobar las iniciativas en curso antes de comprometerse con las nuevas.
4. Desarrollar planes robustos pero **permitir errores - fallar rápido** para aprender rápido.

"En EY, creemos que la transformación digital está aquí para liberar el potencial humano y acelerar nuevas y mejores formas de trabajar"



Más allá de COVID19

¿Qué definirá el "nueva normal"

Now, Next y Beyond

iT ahora
La Revista del Líder de Tecnología
EY


CORONAVIRUS

La Organización Resiliente: Liderando a través de la incertidumbre y complejidad



¿Cómo me adapto rápidamente cuando mis proveedores ya no son viables?

Cadena de suministro y terceras partes

Salud y bienestar

¿Cómo puedo salvaguardar de manera efectiva y realista la salud y el bienestar de los colaboradores?

¿Qué opciones debo considerar para mitigar una posible pérdida financiera?

Recuperación Financiera /Seguros

Talento Humano

¿Qué hago cuando la mayor parte de mi negocio depende de que los colaboradores estén en el sitio?

¿Cómo puedo preparar mis sistemas, infraestructura, políticas y equipos de trabajo para una estrategia de teletrabajo seguro, mientras protejo los datos?

Seguridad de la información y tecnología

Seguridad del cliente y protección de la marca

¿Cómo puedo administrar mi negocio y relacionarme con mis clientes cuando la interacción presencial se percibe como peligrosa / no saludable?

¿Cómo las medidas gubernamentales benefician y afectan mi negocio?

Gobierno y políticas publicas

Comunicaciones

¿Qué tipo de comunicaciones y divulgaciones necesitamos para ser proactivos y cómo decidimos la audiencia y el momento?

Riesgos

¿Cómo minimizo mi exposición al riesgo sin generar una mentalidad de pánico?

Tres horizontes | disrupción y transformación

Ejecutivos se ven obligados a balancear objetivos a corto y largo plazo



1 Now

Estabilizar y Mantener

Crecer el negocio existente, maximizar rentabilidad y valor para el accionista y responder a los desafíos inmediatos

2 Next

Construir Resiliencia

Responder a los desafíos y oportunidades de mediano plazo, provenientes de las disrupciones en el sector

3 Beyond

Alinear con el nuevo futuro

Responder a desafíos transformadores y oportunidades globales, procedentes principalmente de megatendencias intersectoriales

iT ahora EY

Este desafío implica que los bancos tengan la capacidad de actuar: (i) rápidamente para superar la crisis y (ii) estratégicamente para abordar de manera diferencial el nuevo normal

Aproximación por fases al reto COVID-19: enfoque en el corto plazo + visión de mediano y largo plazo



1. NOW: ESTABILIZAR Y MANTENER

Objetivo: responder y sostener
¿Cuándo? inmediatamente

- ¿Cómo extender y controlar el tele-trabajo de manera segura?
- ¿Cómo asegurar la continuidad de negocio y de los sistemas de soporte?
- ¿Cómo asegurar la privacidad de la información y la seguridad contra ciberataques?
- ¿Cómo manejar nuevos picos transaccionales producto de decisiones urgentes o de cambios de comportamientos radicales?
- ¿Puedo responderle a la organización con la cantidad de información que están requiriendo?

2. NEXT: Control | CONSTRUIR RESILIENCIA

Objetivo: estabilizar y recuperar
¿Cuándo? en 3-6 meses (estimado)

- ¿Qué cambios e infraestructura son necesarias para sostener un modelo futuro de mayor trabajo remoto de los empleados y con clientes?
- ¿Puedo confiar y estoy preparado para llevarme aplicaciones y datos a la nube?
- ¿Cómo hago para depender menos de procesos manuals e incrementar la automatización?
- ¿Cómo comienzo a migrar mis datos a plataformas de procesamiento más robustas y ágiles para responder con mayor agilidad a solicitudes de información?

3. BEYOND: ALINEAR CON EL FUTURO

Objetivo: fortalecer y transformar
¿Cuándo? 6+ meses (estimado)

- ¿Qué tanto debemos movernos a un modelo de trabajo virtual y remoto, y qué Operaciones y servicios al cliente deberán mantenerse presenciales en el futuro?
- ¿Nuestras aplicaciones core soportarán los nuevos modelos, la necesidad de integración y la migración a nuevas infraestructuras en la nube?
- ¿Cómo contar con una plataforma de Datos & Analítica, escalable a gran cantidad de información, estructurada y no estructurada, que le permita hacer análisis de datos más sofisticados y en tiempo real?


CovidApp
Autoevalúa el nivel de preparación de tu empresa ante la pandemia de COVID-19
Autoevalúate aquí
https://ey.business-latam.com/

Muchas gracias!!!

EY | Assurance | Tax | Transactions | Advisory

Acerca de EY
EY es un líder global en servicios de auditoría, impuestos, transacciones y consultoría. La calidad de servicio y conocimientos que aportamos ayudan a brindar confianza en los mercados de capitales y en las economías del mundo. Desarrollamos líderes excepcionales que trabajan en equipo para cumplir nuestro compromiso con nuestros stakeholders. Así, jugamos un rol fundamental en la construcción de un mundo mejor para nuestra gente, nuestros clientes y nuestras comunidades.

EY se refiere a la organización global de firmas miembro conocidas como Ernst & Young Global Limited, en la que cada una de ellas actúa como una entidad legal separada. Ernst & Young Global Limited, compañía del Reino Unido limitada por garantía, no provee servicios a clientes.

Esta publicación contiene información en forma de resumen y, por lo tanto, su uso es solo para orientación general. No debe considerarse como sustituto de la investigación detallada o del ejercicio de un criterio profesional. Ningún miembro de la organización global de Ernst & Young acepta responsabilidad alguna por la pérdida ocasionada a cualquier persona que actúe o deje de actuar como resultado de algún contenido en esta publicación. Sobre cualquier asunto en particular, referirse al asesor apropiado.

Para más información visite ey.com

©2020 EYGM Limited.
Todos los derechos reservados.



Roberto C. Drummond S.



Andrés E. Castelo

EYEcuador EY EYEcuador EY_Ecuador

Building a better working world