

Las nuevas tecnologías sí han resistido la crisis

Las tecnologías de la información (TI) ocupan un lugar determinante en este momento especial. Los bancos tendrán que invertir más y aportar nuevas soluciones

Cuando en mayo de 2009 Mobile Finance comienza su andadura en Barcelona de la mano de GFT se lleva a cabo un completo análisis de las oportunidades que tienen las nuevas tecnologías móviles en el sector financiero. ¿Cuál es el futuro de las TI en ese ámbito?

El sector bancario y las tecnologías de la información están estrechamente relacionados. Esta interacción tiene su lógica y viene de largo: los productos bancarios residen, literalmente, en las TI de las compañías. En el sector financiero, las TI son la plataforma básica para funcionar y el elemento diferenciador entre las entidades, ya que les permite crear una estructura tecnológica propia para conseguir tener mejores productos, sacarlos más rápido al mercado, disponer de más información sobre los clientes, tener más control sobre las operaciones desde el punto de vista de los riesgos, etc. De esta forma la informática acaba siendo una herramienta de diagnósti-

co del futuro. En los últimos meses, las entidades financieras han vivido una situación complicada que ha dado a las TI un papel todavía más importante dentro de la consecución de los objetivos empresariales. Esto provoca que los bancos tengan que invertir más en innovación tecnológica y aportar nuevas soluciones para hacer frente a esta situación.

¿Qué aplicaciones han desarrollado desde entonces dirigidas específicamente a la comercia-



lización de productos bancarios y de seguro?

En GFT colaboramos desde hace años en la renovación de los gestores de oficina, con el objetivo de dotar a las entidades financieras de nuevos flujos de negocio, que les permitan disponer de mayor información sobre sus clientes y las campañas comerciales que se llevan a cabo. Se ha posibilitado una reingeniería de procesos que en muchas ocasiones ha sido posible gracias a desarrollos realizados en áreas de CRM o a la introducción de innovaciones tecnológicas por medio de herramientas SOA. Además, desde la creación del Centro de Competencia en Movilidad nos hemos centrado en el objetivo de contribuir a desarrollar los servicios de banca móvil, banca online y el desarrollo de otras aplicaciones.

¿Cuál es el papel de compañías como la que representa en la seguridad en la red y la prevención de delitos económicos cibernéticos?



Nuestro objetivo como empresa de servicios de TI es desarrollar aplicaciones que cumplan los estándares de seguridad más altos existentes en el mercado. Para este fin asesoramos y proporcionamos servicios de consultoría en seguridad a los clientes que lo requieran. Para nosotros este tema tiene una especial relevancia, ya que nos focalizamos en el sector bancario, donde la seguridad es clave para la realización de las operaciones. GFT cuenta para ello con un grupo de especialistas en auditorías de redes y aplicaciones de internet que ofrecen servicios de Ethical hacking. También contribuimos a la seguridad en la red construyendo aplicaciones de banca online robustas con los últimos sistemas de autenticación y autorización. Por poner un ejemplo, últimamente hemos realizado

un proyecto para uno de los mayores bancos de Alemania, en el que hemos realizado la remodelación de la plataforma de banca online. En dicho proyecto hemos aplicado uno de los estándares de seguridad más altos del sector: mobileTan, en el que para confirmar las transacciones bancarias se envía



Nuestro objetivo
es desarrollar
aplicaciones que
cumplan los
estándares de
seguridad más altos

por SMS al usuario un código PIN que ha de introducir en el sistema.

¿Cree que los usuarios están preparados para hacer frente al reto de las nuevas tecnologías?

Muchos consumidores ya están o pronto estarán inmersos en el mundo Web 2.0. El usuario ha empezado a usar internet y sus nuevos servicios de comunicación (blogs, wikis, redes sociales) para la colaboración e intercambio de información, así como para realizar sus gestiones. La interacción básica que debe ofrecer la entidad al consumidor es la atención a sus solicitudes, inquietudes y necesidades con información precisa y fiable sobre los servicios que ofrece y la entidad o negocio.

En las TIC es fácil morir de éxi-

to. Los beneficios se multiplican de forma exponencial y las compañías quiebran con la misma rapidez. ¿Cuál es el secreto de una buena gestión?

Para toda empresa es muy importante conocer la situación en la que se encuentra y actuar en base a ello, teniendo en cuenta todas las nuevas tendencias del entorno y poder así anticiparse a las necesidades del sector en el que se trabaja. Una vez realizado un análisis, se debe apostar por ideas innovadoras que puedan ser útiles para el negocio y por soluciones flexibles pero de calidad buscando a su vez una diversificación de los servicios que se ofrecen.

Hay que aprovechar el hecho de que vivimos en un mundo cada vez más globalizado y en el que los servicios TIC se pueden prestar a clientes a nivel global. En GFT hemos aprovechado esta internacionalización de los mercados para expandir nuestro alcance fuera de España. Este paso nos posibilita disminuir la dependencia de ciclos económicos de carácter local.

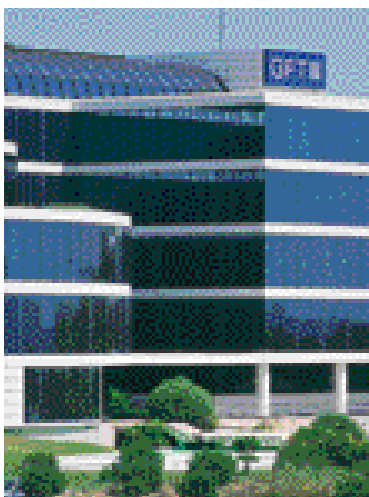
¿No es un hándicap el hecho de la permanente actualización de recursos TI, lo que hace obsoleta cualquier tecnología de la noche a la mañana?

Hay algunas áreas de negocio que se encuentran en evolución permanente, por lo que los departamentos de TI se han convertido en su herramienta básica para esta evolución. Cabe destacar que este proceso no



Hay que aprovechar que vivimos en un mundo globalizado.

En GFT sí hemos aprovechado esta internacionalización



ocurre de forma inmediata sino que evoluciona a lo largo del ciclo de vida de las soluciones. Por lo tanto, muchas empresas deben ajustar sus soluciones a las necesidades del momento, adaptando las tecnologías ya existentes o simplemente invirtiendo en nuevas.

Se dice que las TI serán la clave para salir de la crisis y enfrentar un nuevo modelo de negocio. ¿Cómo van a impulsar la aceleración económica?

En GFT estamos convencidos de que nos encontramos en un momento crucial en que los retos pueden convertirse en oportunidades para la mayoría de empresas, sobre todo, las compañías bancarias. La competitividad está aumentando y aquellas empresas que consigan ser más eficientes y se adapten mejor a los cambios estructurales estarán muchísimo mejor posicionadas cuando acabe este difícil período. Para adaptarse a estas transformaciones, requerirán de inversiones en TI que ayuden a las compañías a destacar por encima de sus competidores y aumentar su negocio ofreciendo soluciones innovadoras con las que cambiar la forma que hoy en día hacemos las cosas para que estas se realicen de forma más eficiente.

¿Es el I+D+i el principal obstáculo —por sus carencias— para que la empresa española se globalice en los mercados?

La crisis actual en España nos da la razón en la idea de que el modelo de trabajo futuro está ligado a las nuevas tecnologías. Tal y como afirmó el presidente del Gobierno, José Luis Rodríguez Zapatero, en la CeBIT de Hannover, la feria tecnológica más importante del mundo, dedicada a España, las tecnologías de la información en nuestro país han sabido resistir los embates de la crisis con un crecimiento de empleo del 11 por ciento en los dos últimos años. España ha apostado en los últi-

mos años fuertemente por el sector de la construcción, que es de bajo valor añadido y donde el conocimiento específico no es relevante. Se trata de una industria cíclica, poco sostenibles a largo plazo. Es por eso que España debe pensar qué modelo productivo le conviene en el futuro. Y uno de los sectores que, en mi opinión, podría ocupar este lugar es el de las tecnologías de la información. Para llegar a esto es necesario invertir en I+D+i y en formación de especialistas.

El profesor Hans-Peter Burghof, director del departamento de Banca y Estudios Financieros de la Universidad de Hohenheim (Alemania) y miembro del Consejo de Vigilancia de GFT, ha comentado que ahora los bancos deben hacer frente con urgencia a la tendencia hacia la ‘movilización’ de los procesos de negocio. ¿Qué ha querido decir?

Actualmente, desde cualquier dispositivo móvil, nos podemos beneficiar de las numerosas ventajas que ofrecen sus nuevas prestaciones. Éstas nos permiten eliminar objetos cotidianos de nuestros bolsos y bolsillos y disminuir los desplazamientos, acciones y movimientos para nuestras gestiones y compras habituales al poder realizarlas desde un dispositivo móvil. Esto está cambiando la manera en que ahora realizamos nuestras actividades cotidianas. Un ejemplo de ello es cómo se está

generalizando el uso del móvil para hacer el check-in en los aeropuertos, donde un simple código dimensional recibido en el terminal te permite el acceso al avión. Es por esas nuevas tendencias que los bancos deben adaptarse, buscar nuevas formas de realizar sus procesos de negocio, facilitando a los clientes la posibilidad de realizar sus gestiones desde un dispositivo móvil. Es decir, que les permitan acceder a los servicios



**El dispositivo móvil
y sus ventajas está
cambiando la
manera en la que
realizamos nuestras
actividades cotidianas**

o realizar trámites desde cualquier lugar en cualquier momento, sólo disponiendo de un dispositivo que les permita hacerlo. En GFT hemos analizado el sector y hemos destacado tres tendencias interrelacionadas por donde se encamina esta industria: el móvil como medio de pago del futuro, el móvil como medio de identificación y de acceso, y, por último, el móvil como soporte para acciones de ‘marketing’ y venta cruzada.

¿Cuáles son los inconvenientes de la banca para aplicar las TI a su negocio en los móviles?

Considerando que el móvil será uno de los medios de pago más relevantes del futuro, y centrándonos en el dispositivo móvil como medio de pago sin contacto, que funcione como cartera digital, el problema es la falta de un estándar común y un modelo de negocio claro. Para que el pago con el móvil sea posible en cualquier compañía de teléfono y para cualquier banco deben definir un estándar común todas las partes participantes en el proceso: los fabricantes de móviles, las operadoras de telefonía, los bancos, las compañías de tarjetas de crédito y los proveedores de plataformas de pago. Para garantizar la transparencia y neutralidad, una entidad mediadora, TSM (Trusted Service Manager), debería erigirse como punto de contacto entre los participantes y gestionar el modelo de pago sin contacto. ■