Analítica, la clave para una nueva banca en tiempo real

Vivian Jones
Country Manager SAS

El camino hacia una nueva Colombia, que es el eje central de esta versión 51 de la Convención Bancaria, también lo está transitando el sector financiero del país, que, al igual que en el del resto del mundo, vive un **momento de transformación definitivo**.

Lo estamos viviendo. Las instituciones financieras se enfrentan a la gestión de grandes volúmenes de datos desbordados como consecuencia de las estrategias digitales de las entidades y la cada vez mayor utilización de canales electrónicos y sociales por parte de los usuarios. Es por esto que desafíos tradicionales como los de aumentar los niveles de seguridad de las transacciones, asegurar la confidencialidad de los datos, reducir los promedios de fraude y mejorar el servicio, hoy no son los únicos que se deben resolver.

El sector financiero enfrenta en Colombia retos adicionales como los de desarrollar estrategias de servicio y marketing basadas en la omnicanalidad para poder atender y comunicarse con los clientes en todos y cada uno de los canales en los que los usuarios hacen presencia. Y cómo no mencionar la importancia que ha adquirido el tiempo real para hacer más pertinentes y asertivas las estrategias originadas en los departamentos de ventas y mercadeo en las entidades.

Responder a estos nuevos desafíos no es una tarea sencilla, pero sí es posible. Para lograrlo, en el sector ha empezado a ser imprescindible el uso de **soluciones analíticas en tiempo real**, que proveen un recurso fundamental para la toma de decisiones más efectivas y menos intuitivas: insights basados en datos.

Gracias a ese recurso, es que las entidades financieras en general tienen hoy la posibilidad de lanzar nuevos servicios y campañas al mercado incrementando las posibilidades de acertar, siendo además mucho más innovadoras y pertinentes en sus campañas. Ahora pueden, por ejemplo, calcular el riesgo en la otorgación de créditos incluso en los datos generados en redes sociales por sus clientes, y no solo en las cifras disponibles dentro de su organización. En este nuevo panorama, la asertividad es considerablemente mayor gracias al conocimiento de los hábitos del usuario, su ubicación geográfica al instante o sus intereses, datos que solo son alcanzables con soluciones analíticas en tiempo real.

La seguridad y la reducción de los riesgos es otro frente importante de batalla en el sector. Según la Superintendencia Financiera, los bancos colombianos han tenido que asumir en lo que va del año más de 11.000 millones de pesos por fraudes de todo tipo y afrontan la necesidad de **adelantarse a los eventos y ataques** a través del análisis de las grandes cantidades de datos que tienen a la mano, no solo al interior de su organización sino alrededor de sus clientes, el nuevo foco de sus estrategias.

El panorama del sector se completa con una competencia que avanza a un ritmo frenético. Bancos 100 % digitales que son capaces de crear productos en menores tiempos que las entidades tradicionales, lo que puede llegar a generar nuevas desventajas competitivas y se puede convertir en una amenaza a la supervivencia para aquellas entidades que aún no han entrado en las dinámicas de resolución del Big Data.

Transformación vía analítica

Para hacerles frente de manera inteligente y activa a los nuevos retos están pensadas las soluciones analíticas en tiempo real, una opción de conocimiento valiosa, efectiva y que va más allá de las aplicadas hasta ahora en el sector financiero, en las que SAS, la compañía líder mundial en transformación de datos en oportunidades de negocio, cuenta con una experiencia de **40 años en el mercado**.

"Hoy el gran reto que tiene el sector es habilitar la mejor oferta en el momento de verdad con el cliente. Una cosa es definir un producto, generar una estrategia, segmentar esos clientes y enviarles una oferta y un mes después darse cuenta que todo fue un fracaso. Otra es pasar de una estrategia de producto a una estrategia de cliente", explicó **Vivian Jones**, nuevo Country Manager de SAS para Colombia y Ecuador.

El conocimiento de la industria se ha materializado en soluciones efectivas de SAS para transformar actividades como la financiera. Podemos nombrar por ejemplo a **Hadoop**, una tendencia de gestión de datos que soporta aplicaciones distribuidas bajo una licencia libre, permitiendo, entre otras cosas, explorar de manera interactiva millones de datos en segundos. Imagine poder analizar miles de mensajes de Twitter en minutos o quizá segundos y descubrir qué piensan los clientes en realidad. ¿Cuántas oportunidades de negocio puede crear a partir de esos insights?

Y es que en el momento actual se ha hecho indispensable responder preguntas que por su inmediatez nunca se habían resuelto, y alinear modelos predictivos con ayuda de la **analítica compleja** para obtener resultados precisos en el momento preciso. Una tarea que debe planearse por expertos para evitar fallos y resultados contrarios.

"Las compañías financieras solo pueden empezar a transformarse vía la analítica. Es su único camino para convertirse en empresas más innovadoras y para comenzar a ofrecer nuevos productos que ya no dan espera. En esto, **SAS es líder y el aliado ideal**. Ahora no hay oportunidad para fallar y perder clientes", apuntó Jones.

Estamos en el momento justo de entender que hacer las elecciones correctas, generar ingresos y mejorar las bases de operación no son un lujo, sino la máxima necesidad de las empresas en la actualidad. Esa es la **transformación** para la que se debe preparar el sector financiero en el país para estar acorde con esa nueva Colombia que nos espera.