

Integración de canales en la industria financiera

Quito, Ecuador 1 de Abril de 2003

HOLDING KHEOPS

SESARE y Asociados Copyright © 2003 by SESARE y Asociados, Consulting and Holding Kheops

Los servicios financieros se están transformando

Optimizar el uso de competencias e inversiones

Crear nuevos mercados (explorar Internet)	Convertirse en Minoristas	Crear nuevas Propuestas de valor
Incrementar el "Share of Wallet"	Proveer servicios financieros integrados	Tener flexibilidad Operacional
Incrementar participación en el mercado	Implementar administración financiera	Implementar Administración basado en el valor
Reducir Costos Operativos	Crear economía de escala	Administración de Riesgo en tiempo real

Lo que se implemente hoy debe ser dinámico pues las necesidades futuras son impredecibles

Las Instituciones Financieras necesitan una nueva tecnología que facilite los modelos de negocio requeridos para competir con los jugadores tradicionales & no tradicionales

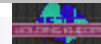
SESARE y Asociados Copyright © 2003 by SESARE y Asociados, Consulting and Holding Kheops

HOLDING KHEOPS 2

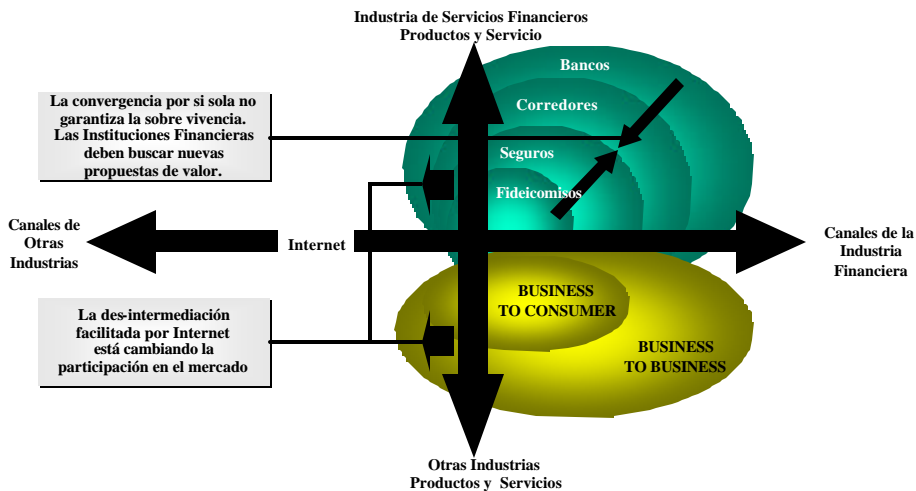
Crear nuevos mercados (explorar Internet)



**La batalla de e-Business ha comenzado.
Las Instituciones Financieras deben convertirse en Minoristas.**



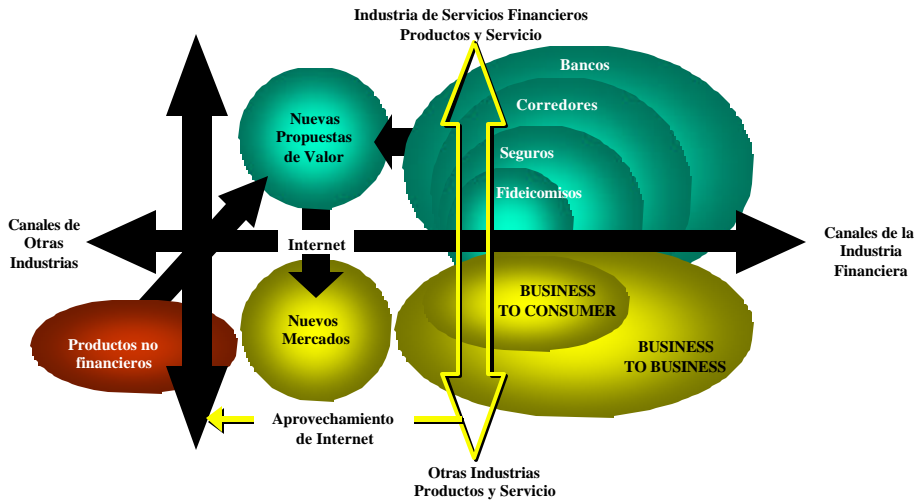
La batalla de e-Business es una batalla de tecnología



Internet es el campo de batalla – no el armamento.



Los ganadores dominarán el mercado Minorista



Las Instituciones Financieras deben convertirse en Commerce Service Providers explotando Internet como una forma de crear nuevas propuestas de valor.



Incrementar el "Share of Wallet"



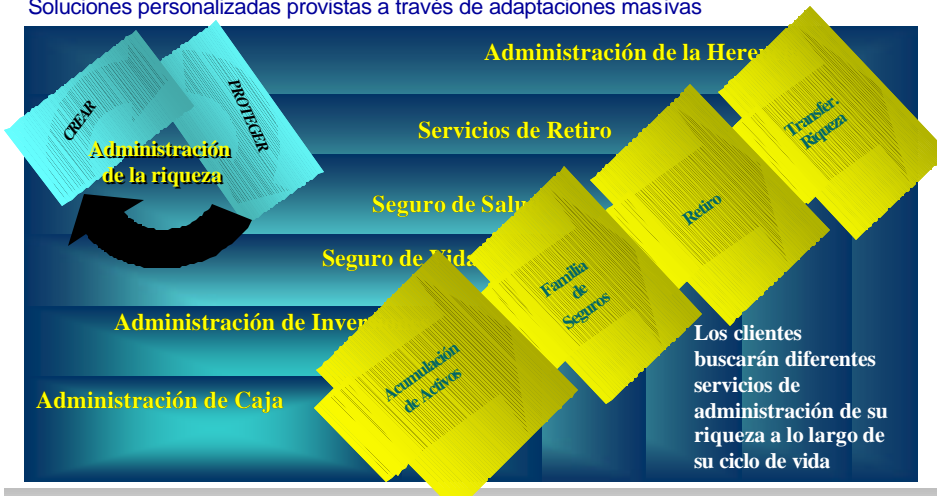
Las Instituciones Financieras deben proveer servicios financieros integrados.
Las empresas Mono-Producto formarán alianzas con distribuidores de servicios financieros integrados.



Ejemplo de Administración de la Riqueza



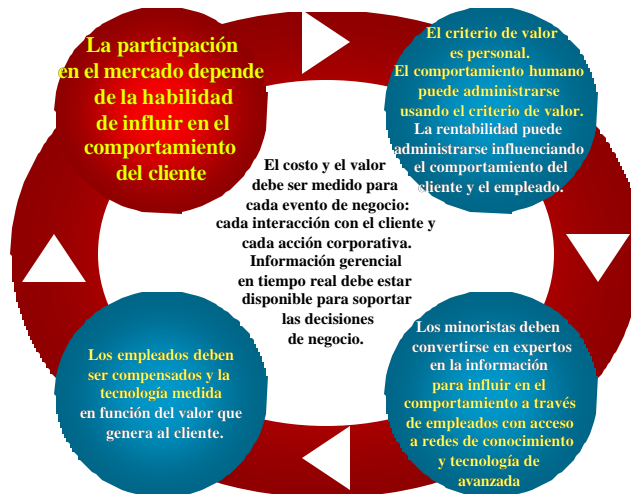
Soluciones personalizadas provistas a través de adaptaciones masivas



Los Productos y Servicio de administración de la riqueza pueden ser provistos a través de una sola relación con el cliente mientras que múltiples instituciones se encargan de abastecer la cartera de necesidades de dicho cliente.



Incrementar participación en el mercado



Para soportar la creación de nuevas propuestas de valor, las instituciones financieras deben ser capaces de monitorear y controlar la eficiencia de su infraestructura de provisión de servicios.



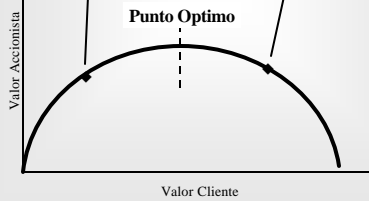
Crear relaciones basadas en el valor requiere de flexibilidad operacional



Curva de Optimización accionistas / clientes

La mayoría de las empresas operan en un rango donde el valor del accionista puede incrementarse generando mayor valor al cliente.

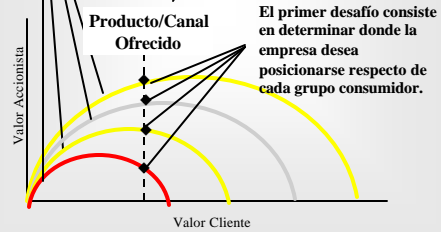
Para otras empresas, o para algunos segmentos de clientes, generar mayor valor al cliente disminuye el valor al accionista.



Un solo tamaño no sirve a nadie!

Las empresas realmente enfrentan muchas curvas, que representan los diferentes grupos de clientes.

Las empresas que sirven a muchos grupos de clientes con ofertas no diferenciadas tienden a dar tener un nivel de servicio superior al rentable en algunos segmentos y un nivel de servicio inferior al óptimo en otros.



No existe un solo modelo de provisión de servicio.
Las necesidades de los clientes cambian con el tiempo y difieren entre los distintos segmentos.
Se requiere un modelo de negocio dinámico capaz de ajustarse a la necesidades cambiantes del cliente.



Reducir Costos Operativos



El valor se ha movido de la cadena de Abastecimiento a la cadena de Demanda.

La competencia, clientes más demandantes y sofisticados han cambiado los supuestos sobre los que se basan los modelos actuales. Racionalizar el back office es un requerimiento

Separar el front office del back office creando una arquitectura de distribución de productos. Permite a la cadena de demanda tener la autonomía necesaria para ser dinámica. Aprovecha la economía de escala ofrecida por la industria en la cadena de abastecimiento.

Aprovechar las competencias centrales de otras empresas para obtener economía de escala.

Implementar tecnología capaz de configurar dinámicamente los productos, para proveer personalizaciones masivas y soluciones a medida.

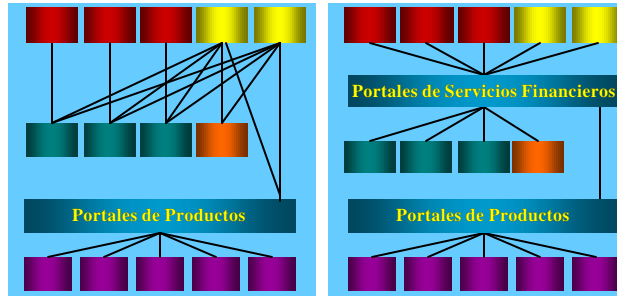
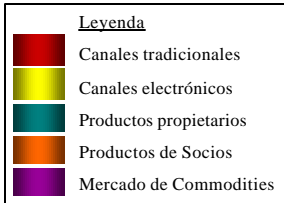
El mayor desafío que enfrentan las instituciones financieras existentes es el cambio de cultura (comportamiento de los empleados, procesos de negocio, sistemas de negocio) hacia una orientada al servicio al cliente.



Implementando la cadena de Demanda



Consideraciones de Arquitectura	Internet facilita los silos de productos	El portal facilita el modelo de distribución
Agregar un nuevo canal	Requiere integración con productos existentes	Conectarlo en un proceso de gateway
Agregar un nuevo producto	Requiere integración con los canales existentes	Conectarlo en un proceso de gateway
Reusabilidad	Limitado a canales de e-commerce	Capaz de soportar los canales tradicionales
Administración	Complejo (m*n), limitada escalabilidad & reuso	Simple (m+n), escalable & reusable



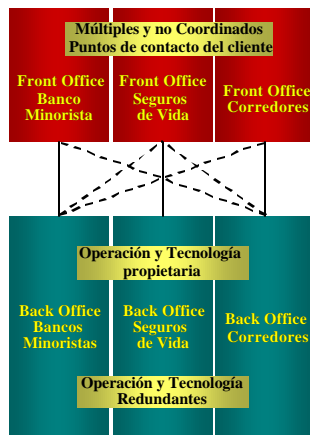
Los portales implementan funcionalidad reutilizable que puede ser accedida por múltiples métodos de acceso y canales, incluyendo los canales tradicionales e Internet.



... se requiere entonces un nuevo modelo de negocio ...



Antiguo Modelo de Negocio



Nuevo Modelo de Negocio



... que sea capaz de proveer cualquier producto, en forma especializada, a cualquier cliente, en cualquier momento y lugar .



Estamos para servirle en:

Ecuador:

Quito:

Av. 12 de Octubre y Luis Cordero, Edif. World
Trade Center, Torre A, Ofic. 601
Teléfonos: 2229051, 099375737

Guayaquil:
Edif. World Trade Center

E-mail: holdingkheops@terra.com

México:

México DF:

Daniel Hernández Popoca # 25
Col. Los Cipreses, CP 04830
Tel. +52-55-56-84-37-57

E-mail sesare@terra.com.mx



“Trabajamos en su mundo y

aseguramos su éxito”

