

# 4,6%

## Confianza empresarial

Aragón fue la comunidad en la que más subió el Indicador de Confianza Empresarial Armonizado (ICEA) de cara al primer trimestre, un 4,6%, respecto al trimestre anterior y frente a la bajada de un 0,45% en España.

# -2,8%

## Ventas de ordenadores

Las ventas mundiales de ordenadores descendieron un 2,8% en 2017 en comparación con el año anterior, hasta los 262,54 millones, su sexto año consecutivo de descensos, según los datos preliminares de la consultora Gartner.

# 82%

## Tarjetas bancarias

El número de españoles con al menos una tarjeta alcanzó en 2017 al 82% de la población, 8 puntos más que un año antes y el dato más alto desde hace 30 años, según una encuesta de Inmark Europa para Mastercard.

## Digitalización

# La banca está digitalizada...

## Las oficinas no desaparecerán en el corto o medio plazo, pero habrá robots que nos asesoren desde casa

La banca está digitalizada. ¿Quién la desdigitalizará? El desdigitalizador que la desdigitalice, buen desdigitalizador será. Muy buen desdigitalizador, porque es un proceso irreversible. La banca es un fantástico ejemplo para entender el qué y el porqué de la digitalización: la sociedad digital, la evolución de la tecnología y la existencia de nuevos actores y modelos de negocio.

En los años 60, el escocés John Shepherd-Barron quiso sacar dinero del banco un sábado por la mañana, y se encontró que había cerrado hacía solo unos minutos. La frustración de quedarse sin efectivo el fin de semana le dio el empuje para inventar el primer cajero automático en 1967. Todo un hito en la forma en que nos relacionamos y usamos los servicios bancarios.

Como dice Nacho Torre (Director de Marketing y Estrategia Digital de Ibercaja), no hay clientes digitales y no digitales. Cada uno optamos por lo uno o lo otro dependiendo de para qué, cuándo, dónde y en qué circunstancias. La conveniencia de lo digital frente al trato humano.

Para superar esa dicotomía digital/no-digital, la banca apuesta por ofrecer múltiples canales para acceder a los servicios (omnicanalidad), potenciando los digitales sin descuidar el trato en oficina. De hecho las oficinas bancarias no desaparecerán en el corto o medio plazo. Pero robots conversacionales (al estilo del Siri de Apple, o Alexa de Amazon) que efectúen nuestras operaciones y hasta nos asesoren financieramente cómodamente desde casa son solo un ejemplo de lo que está por venir.

La omnicanalidad es clave para maximizar la experiencia de cliente, la percepción global (racional y emocional) que se tiene al interactuar con el banco. Pero también está la personalización.

Decía Henry Ford, padre de la fabricación en cadena, que «un cliente puede tener su automóvil del color que desee, siempre y cuando desee que sea negro». La era del 'big data' y la inteligencia artificial es la de la personalización. El análisis de la actividad de los clientes permite conocer sus necesidades y hábitos, así como la forma en que interactúan con productos y servicios. A partir de ahí, las posibilidades son infinitas.

Si las tarjetas supusieron una gran disrupción en el sector bancario, tienen los días contados. El pago con móviles y relojes inteligentes, o incluso por medios biométricos (huella dactilar, voz, re-



Fila de usuarios en unos cajeros automáticos. DIEGO AZUBEL/EFE

conocimiento facial, o el iris de los ojos) es una realidad.

### La 'trastienda'

Respecto a la 'trastienda' del banco (sus sistemas de información), los retos son numerosos. ¿Cómo digitalizar la banca sobre sistemas informáticos que tienen décadas de antigüedad, y que no fueron diseñados para estos usos? ¿Cómo hacerlo sin interrumpir los servicios actuales, con una mayor agilidad, en un mundo cada vez más cambiante e incierto?

¿Podrían las grandes empresas mundiales como Google, Apple, Facebook o Amazon (las llamadas GAFA) constituirse en bancos? Es evidente que tienen la solvencia económica y tecnológica necesarias. La banca tradicional todavía posee algunas ventajas sobre ellos, pero el riesgo está

ahí. En los últimos años también han surgido las empresas 'fintech', que aspiran a proporcionar servicios tradicionales de la banca (por ejemplo, asesoramiento financiero, o pagos y transferencias). Por no citar la amenaza de las criptomonedas y la tecnología 'blockchain', que puede afectar a sus cimientos.

La banca está acometiendo la transformación digital convirtiéndose en empresas de servicios IT de facto, apoyándose en socios tecnológicos, y colaborando y adquiriendo 'start ups' del mundo 'fintech' para la modernización de su propuesta de valor. Los propios bancos también colaboran entre ellos, tal y como sucede con el servicios de transferencias instantáneas Bizum.

La digitalización bancaria avanza a pasos gigantes, así como

su adopción por los clientes. Por ejemplo, Ibercaja ya cuenta con un tercio de clientes digitales. La banca está sabiendo adaptarse a un mundo enormemente cambiante:

- A las tendencias de la sociedad digital
- A sistemas IT propietarios heredados del pasado
- A nuevos actores y modelos (los GAFA, las 'fintech' y 'blockchain')
- A las nuevas amenazas en ciberseguridad, fraude y una creciente presión regulatoria (un cambio regulatorio, en media, cada 12 minutos!)

Si crees que la digitalización de tu sector es complicada, acuérdate de la banca. ¿Alguien da más?

**ÁNGEL GAVÍN**

Experto en innovación y nuevas tecnologías en GMV

### INNOVACIÓN

## Telefónica y Volkswagen buscan 'start ups'

Wayra Alemania, la aceleradora de 'start ups' de Telefónica en el país germano, y Volkswagen Data:Lab han puesto en marcha una iniciativa para posibilitar que los emprendedores pueda trabajar con ambas empresas en la búsqueda de soluciones en el ámbito de las Smart Cities, la conectividad y la movilidad. Lanzan una convocatoria internacional conjunta y ofrecen apoyo financiero, asesoramiento y una oficina. Abierta hasta el 19 de febrero de 2018.

### ENERGÍA

## EDP trabaja con General Electric en gestión digital

EDP ha firmado un contrato con General Electric (GE) para una gestión más optimizada de sus activos de generación en la Península Ibérica, incluyendo centrales hidráulicas, de gas natural y de carbón. Una plataforma informática permitirá conocer el rendimiento y estado de los equipos, prever fallos, anticipar el uso de algoritmos avanzados de inteligencia artificial y desarrollar nuevas aplicaciones para monitorizar en tiempo real.

### ENCUENTRO

## Oracle impulsará nuevos modelos de negocio

Oracle impulsará modelos de negocio basados en tecnologías digitales en el Oracle Day 2018. El encuentro se celebrará el próximo día 31 de enero en Madrid y persigue permitir a las empresas y organizaciones «ganar en competitividad, generar nuevas fuentes de ingresos e innovar, con el objetivo de reforzar su crecimiento». Entre las claves figura la aplicación de tecnologías de automatización, de Inteligencia Artificial (IA) y 'machine learning'.

### FORO EXCELTUR

## Transformación digital y crecimiento, los retos del sector turístico

Los principales desafíos que afronta el sector turístico son la transformación digital, la seguridad, los cambios demográficos y la gestión del espectacular crecimiento del volumen de turistas en el mundo que ha empezado a generar saturación en algunos destinos y, en su consecuencia, el rechazo social al turismo, según coincidieron los máximos responsables del turismo y las empresas del sector en el IX Foro Exceltur celebrado esta semana.

### LOGÍSTICA

## IBM y Maersk crean una 'joint venture' basada en 'blockchain'

El grupo tecnológico International Business Machines (IBM) y el danés Maersk, propietario de Maersk Line, el mayor transportista marítimo de mercancías, se unirán en una 'joint venture' basada en tecnología 'blockchain' para proporcionar métodos más eficientes y seguros para el comercio global. Se prevé que esté disponible en seis meses. Con sede en Nueva York, será una «plataforma digital neutra y abierta para intercambiar información».