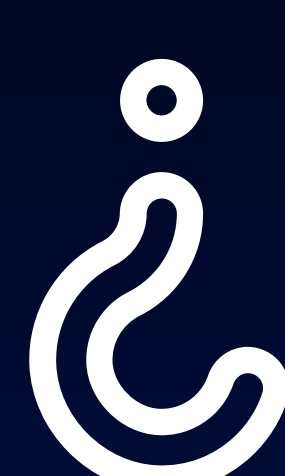


EL FUTURO DE LAS ÁREAS DE OPERACIONES



Cuáles son los principales retos a los que se enfrentan las áreas de operaciones de la Banca española



AI **Experiencia Cliente**
Transformación Digital **Control**
Optimización **Expertos** Flexibilidad
Visión 360° Excelencia Operativa
Automatización **Mejora continua**
Innovación Expertise Reducción
Tecnología

4 PALANCAS CLAVE PARA LA TRANSFORMACIÓN DE LAS ÁREAS DE OPERACIONES

1

Equipos

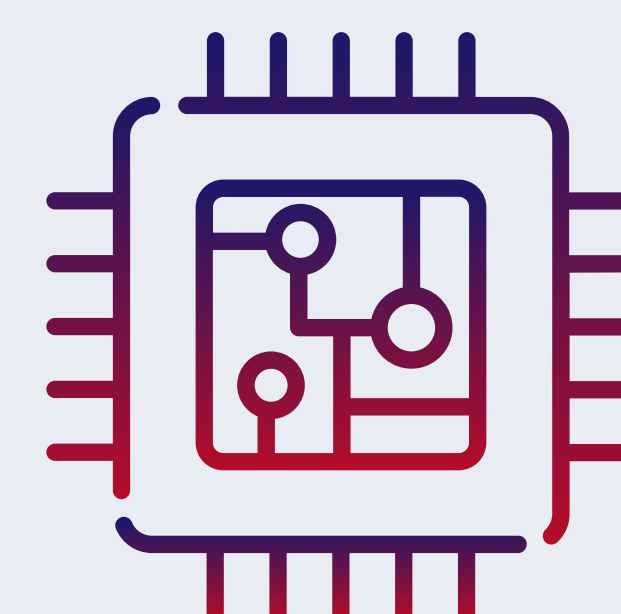


- Los equipos de operaciones deben ser sólidos, de alto rendimiento y conocimiento: vamos hacia equipos más reducidos, pero más expertos, no creciendo en tamaño, sino ganando fuerza en productividad, calidad y control.
- Éstos deben asumir un rol transformador y poner foco en la función de control y mejora, más que en la mera ejecución.

2

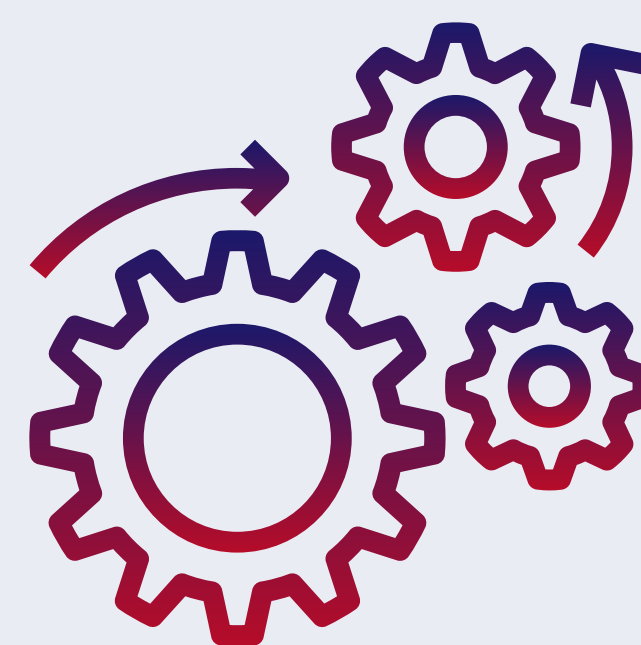
Tecnología

- La innovación tecnológica es fundamental para la evolución del área de operaciones, acompañada de aspectos de inteligencia artificial, tratamiento masivo de datos y ciberseguridad.
- La evolución debe enfocarse en la mejora de la experiencia de cliente y la excelencia operativa: el cliente es cada vez más exigente y no tolera errores.
- El área de operaciones es y debe ser un garante de la automatización, aunque ésta tiene un límite.



3

Procesos



- Los procesos de operaciones deben tener una orientación *End to End*.
- Se hace énfasis en el protagonismo sobre los procesos de la entidad: un *front* con menos red comercial y menos capilaridad.
- Además de la automatización y la reingeniería, deben cuestionarse los SLAs actuales para maximizar la calidad entregada a los clientes.

4

Organización

- En un escenario de racionalización de la organización en el sector bancario, debe apostarse por un modelo organizativo más flexible y orientado a la relación con cliente.
- Mayor acercamiento al 'core' del banco: acercando negocio a operaciones y a la inversa.
- Más y mejor coordinación y cercanía con el cliente interno.
- La organización no puede ser un límite en la transformación, hay que conseguir un modelo de control adaptativo.

