axis CORPORATE
Creating value through transformation

El proceso de digitalización de Banca PYME

Nuevo marco competitivo para los bancos

Ventajas para los bancos más avanzados

- **Reposicionamiento** en el segmento **PYMEs**
- **Incremento cuota de mercado en un 5%**, ya que podrán captar las PYMEs más avanzadas
- Disponer de una **estrategia diferenciada y anticipativa**, clave para captar las PYMEs más digitales
- Oportunidad estratégica de captar a los **clientes de mayor valor**

Creciente protagonismo de operadores

de servicios financieros no bancarios

Las empresas con **estrategias defensivas o adaptativas** se enfrentan a un **mayor reto**

El nuevo entorno digital

Está provocando cambios en...

Relación con el cliente

- De un modelo de relación transaccional a un **modelo de business partners**
- **Transparencia** y **relación bilateral** en redes sociales
- De gestor y vendedor de productos a **consultor especialista de negocio** y **vendedor de soluciones**
- Aparición figura **e-consultant** gracias al desarrollo de herramientas self-service
- Las nuevas generaciones PYMEs exigen **fórmulas innovadoras y personalizadas** con su proveedor de servicios bancarios

Segmentación

De un modelo de segmentación basado en la oferta de productos y servicios a un **único modelo basado en las necesidades de clientes**

90% usa todavía **criterios demográficos**

50% está en fases iniciales de **segmentaciones basadas en comportamientos**

40% estudia implementar modelo **"Customer Lifetime Value"**

Gestión de canales

- Se prevé que en 5 años el **86% de las interacciones bancarias** de las PYMEs sean través de **canales digitales**
- Digitalización permite la **omnicanalidad**

↓

Aumentará probabilidad de **VENTA CRUZADA**

- **Self-service** permitirá liberar recursos y dedicarlos a servicios personalizados de alto valor
- Necesidad de racionalizar la red de oficinas y transformarlas

Principal reto de la banca

Gestión del cambio Principal reto de la banca. Claves para alcanzar el éxito

- **Compromiso** con la transición a todos los niveles de la organización
- Balancear el negocio actual y la implantación de la **innovación digital**
- El **liderazgo** de la transformación digital recae en los Altos Directivos

www.axiscorporate.com

Axis Corporate es una firma de consultoría internacional de negocio, que cuenta con un equipo cerca de 200 profesionales repartidos en sus oficinas de Barcelona, Madrid, São Paulo, Londres, Boston, Frankfurt y New York.

© 2017 Axis Corporate S.L. Todos los derechos reservados. Diseñado y producido por el Dpto. de Marketing y Branding, Barcelona (España).

Fuente: Axis Corporate Report Next Generation SME Banking 2015 .