

SOLUCIÓN

Virtualización de datos para el sector bancario

SITIO WEB

www.denodo.com

PRODUCTO

Denodo Platform ofrece el más amplio acceso a datos de negocio estructurados y no estructurados, big data y fuentes en la nube. Asimismo, supera las necesidades de rendimiento de las empresas que trabajan con un gran volumen de datos, tanto para aplicaciones analíticas como operacionales. Y todo esto en plazos mucho menores que los que ofrecen las herramientas tradicionales de integración de datos.

La virtualización de datos es clave para que los bancos puedan solucionar las necesidades de los clientes de forma más ágil.

El sector bancario está experimentando una transformación masiva, impulsada por la necesidad de proporcionar al cliente servicios más avanzados. En un estudio llevado a cabo con 107 responsables de servicios financieros a nivel mundial, Forrester detectó que mejorar la experiencia del cliente era el primer requisito de negocio a la hora de impulsar la transformación, seguido de la necesidad de integrar los canales y de ofrecer nuevos productos y servicios innovadores.

Puesto que afecta a diferentes niveles en la organización, no se trata de un cambio banal. De hecho, requiere avances en varias de las siguientes funciones:

1. Elaboración de informes y análisis de riesgos.
2. Gestión de liquidez.
3. Presentación de informes al cliente y gestión de la relación con el cliente (CRM).
4. Análisis de las necesidades del cliente y upselling.
5. Análisis e integración multicanal.
6. Integración de redes sociales.
7. Campañas de marketing personalizadas.
8. Tarifificación personalizada.
9. Detección del fraude.
10. Fusiones, migración, consolidación y modernización.

La virtualización de datos es una tecnología flexible que facilita la transformación digital. En este documento demostramos cómo la virtualización de datos puede ayudar a transformar una institución bancaria al introducir mejoras en cada una de estas funciones. Incluimos cuatro casos de éxito de bancos que recurrieron a la virtualización de datos para impulsar su transformación digital.

¿Qué es la virtualización de datos?

Esta tecnología integra datos sin tener que moverlos o copiarlos a una nueva fuente consolidada. Así, proporciona un enfoque completamente diferente al resto de soluciones de integración de datos.

Al obtener una visión de los datos sin tener que desplazarlos de una fuente a otra, las empresas no tienen que incurrir en gastos y demoras de tiempo para moverlos y almacenarlos.

Además, la virtualización de datos se adapta a la infraestructura existente, por lo que es fácil de implementar en comparación con otras soluciones. Por otra parte, ofrece una gran variedad de usos, puesto que proporciona en tiempo real datos procedentes de una serie de sistemas que suelen tardar mucho en integrarse. Es el caso, por ejemplo, de los sistemas de procesamiento de transacciones y los de almacenamiento basados en la nube.

Ventajas de la virtualización de datos

Gracias a la virtualización de datos, las instituciones bancarias pueden conseguir:



Una visión de 360° muy detallada de las necesidades y los comportamientos cambiantes del cliente.



Informes del cliente mejorados mediante la integración de datos procedentes de múltiples fuentes.



Inteligencia financiera para tomar decisiones más informadas en materia de fijación de precios.



Una visión unificada y en tiempo real de riesgos de toda la empresa.



Detección más eficiente de fraudes con una visión de las transacciones históricas y en tiempo real.

En la siguiente sección explicamos cómo la virtualización de datos puede ayudar a transformar una institución bancaria en cada una de las diez áreas indicadas anteriormente.



Elaboración de informes y análisis de riesgos

En materia de información reglamentaria — que incluye también la presentación de informes sobre riesgos y rendimiento—, muchas veces los bancos tienen dificultades a la hora de integrar diferentes fuentes para conseguir una visión unificada de los datos sobre riesgos, donde se concilie cualquier discrepancia. El desafío principal es el tiempo que se tarda en crear informes de este tipo, que se multiplica en las áreas de riesgos relevantes para el banco, como el riesgo operativo, de mercado, crédito o contraparte. Del mismo modo, muchas veces se solicita que los bancos cumplan con los requerimientos del Acuerdo de Basilea III, lo cual puede ser muy complejo en el caso de fusiones y consolidaciones.

La virtualización de datos tiene un encaje ideal en este tipo de iniciativas, ya que se pueden consolidar los datos en tiempo real a partir de un número enorme de fuentes diferentes y cumplir así con la regulación vigente. Gracias a esta tecnología, los datos ya no representan un obstáculo. Las partes interesadas pueden producir informes detallados, fiables e integrados con un simple clic, como si todos los datos se formatearan y almacenaran en sus ordenadores. Además, como todos los datos relevantes pasan por la capa de virtualización de datos de forma separada, es posible realizar controles de calidad mientras se consolidan los datos y se ponen al alcance de los clientes.



Gestión de liquidez

Para gestionar de forma más eficiente la liquidez en los diferentes departamentos y participaciones de una empresa financiera, los bancos necesitan tener acceso rápido a las posiciones de liquidez agregada según divisa, zona geográfica y productos correspondientes. Luego deberán considerarse de manera adecuada coeficientes estándares, como el ratio de financiación estable neto (RFEN) y el ratio de cobertura de liquidez (RCL), para conseguir una visión dinámica y detallada de la liquidez de la empresa.

Con el fin de simplificar dicha labor, la virtualización de datos permite una visión unificada de los activos de cada departamento y de los riesgos correspondientes. De esta forma, es posible detectar cualquier avance de forma muy detallada e integrar así las variaciones en tiempo real en los informes semanales o mensuales. Asimismo, es posible integrar información procedente de fuentes externas que proporcionan información comercial o que identifican necesidades emergentes, así como de los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP, por sus siglas en inglés) de una empresa. De esta forma, se puede hacer un seguimiento de los pedidos y de los datos de las cuentas por cobrar y por pagar, para predecir de manera más eficiente las necesidades de liquidez de la empresa.



Presentación de informes al cliente y CRM

Se trata de dos actividades diferentes, pero relacionadas. Cuando los bancos elaboran informes para el cliente, intentan ofrecerle gran funcionalidad para conseguir su lealtad. Un ejemplo sería permitir a los clientes simular escenarios hipotéticos con un simple navegador web. Del mismo modo, los bancos tienen que gestionar con cuidado cada relación con el cliente (CRM). Tanto los informes para el cliente como aquellos sobre clientes requieren una integración de datos en tiempo real.

Para actividades de este tipo, la virtualización de datos crea un Data as a Service (DaaS); un servicio al que pueden acceder aplicaciones, expertos internos o clientes externos, de forma rápida y autónoma. Esto da lugar a una serie de aplicaciones del cliente, como por ejemplo una visión consolidada de eventos y llamadas, o la posibilidad de invertir sumas hipotéticas para medir el rendimiento de varios productos. Desde el punto de vista de un CRM, las empresas consiguen analizar de forma más eficiente los patrones de gasto del cliente.



Análisis de las necesidades del cliente y upselling

Si los bancos pudieran comprender mejor los deseos de los clientes o cómo acercarse a ellos, tendrían más facilidad a la hora de ofrecerles productos y servicios adecuados. En el mercado actual, centrado en el cliente, los comerciales deberían disponer de antemano de un perfil detallado del cliente, con información lo más actualizada y relevante posible, así como de ofertas personalizadas y guiones de conversación.

La virtualización de datos proporciona una visión en tiempo real de las actividades del cliente, un análisis detallado de sus exigencias y la oferta de producto que podría satisfacer estas necesidades.



Análítica e integración multicanal

Los clientes se relacionan con sus bancos por teléfono, en persona, online y a través de otros canales como SMS o redes sociales. Lamentablemente no es fácil conseguir que la información sea coherente en todos los canales. Además, los clientes perciben estas discrepancias como fallos en una experiencia que esperan sea impecable. Para no decepcionarlos, los bancos deben proporcionar una mejor integración entre los canales y analizar sus actividades en todos ellos de forma metódica.

La virtualización de datos crea una visión dinámica y en tiempo real de todos los canales de comunicación disponibles y la pone a disposición de los analistas, para garantizar que los clientes vivan una experiencia coherente con independencia del canal que utilicen.



Integración de redes sociales

Los bancos, así como otras instituciones financieras, tienen cada vez más interés en comprender mejor a los clientes. Esto es posible gracias a la información adicional procedente de sus interacciones y relaciones en las redes sociales. Sin embargo, para sacarle provecho a esos datos, los bancos deben ser capaces de integrarlos de forma rápida con otros, como por ejemplo los datos de ventas que se encuentran almacenados en las aplicaciones CRM. La virtualización de datos es el puente que une perfectamente las dos fuentes y prepara los datos integrados de forma instantánea para su análisis.



Campañas de marketing personalizadas

Un aspecto importante del servicio de atención al cliente es dirigirse de forma proactiva a determinados segmentos de clientes y ofrecerles productos específicos. Para conseguirlo de manera eficiente, muchas veces los bancos deben integrar datos de terceros y a la vez tener en cuenta los patrones de gasto de ciertos clientes, a partir de los registros de sus transacciones. Por ejemplo, los bancos pueden hacer una oferta a los usuarios de un determinado teléfono o a miembros VIP de un programa de fidelización.

De nuevo, la virtualización de datos es la solución perfecta para campañas de este tipo, porque permite combinar datos de terceros con los de transacciones, en constante evolución, de manera fácil y rápida.



Tarifificación personalizada

En materia de fijación de precios, todos los clientes quieren un trato preferencial. Sin embargo, cuando los bancos reconocen a un cliente fiel saben que ese trato especial puede fortalecer su relación y beneficiar así a las dos partes. En todo caso, una tarifificación personalizada requiere una visión de 360° del cliente, que comprenda sus costumbres y preferencias, así como una visión de todas sus interacciones.

La virtualización de datos proporciona una visión fundamental en tiempo real, para que las empresas tomen decisiones más informadas en materia de precios. Y, lo que es más importante, esta tecnología permite automatizar muchas de las funciones de tarifificación personalizada a partir de un perfil detallado de cada cliente. De esta manera, los comerciales sabrán de forma automática si el cliente merece un trato preferencial. Además, la virtualización de datos permite medidas predictivas de tarifificación. Por ejemplo, si un cliente quiere saber cómo reembolsar por completo su préstamo, es muy probable que esté planeando mudarse a otro lugar. En esta situación, gracias a la virtualización de datos, los bancos podrán actuar acorde a esta información.



Detección del fraude

Los bancos deben saber diferenciar las actividades ordinarias de las fraudulentas en base a un histórico detallado del comportamiento del cliente, que incluya los patrones de pago. Así pueden detectar fraudes de manera más eficiente y cumplir con la regulación en materia de blanqueo de capitales y la ley de secreto bancario.

La virtualización de datos puede ayudar a detectar fraudes de tres formas:

- Mediante la creación de visiones consolidadas de datos que podrían pasar desapercibidos con facilidad.
- Con la elaboración de perfiles completos de usuarios, que permiten identificar actividades fraudulentas online de forma más simple y en tiempo real.
- Gracias a la creación de informes de auditoría o de conformidad que detallen quién tiene acceso a cada dato.



Fusiones, migración, consolidación y modernización

Aunque estos conceptos no son específicos para bancos, merecen una mención especial porque afectan de forma considerable a las actividades ya mencionadas. Cualquier modificación en la infraestructura hace que la integración de los datos sea más difícil y conlleve más tiempo. Como consecuencia, se reduce la capacidad de las partes interesadas de sacarle provecho a los datos para tomar decisiones informadas y rentables.

La virtualización de datos reduce el impacto de este tipo de actividades, hasta el punto de que muchas veces los usuarios no se dan ni siquiera cuenta de que se ha producido un cambio. Esto se debe al hecho de que la virtualización de datos automatiza el acceso a las fuentes de datos y crea una visión de los datos única y los usuarios tienen la impresión de que éstos se encuentran en un único sitio. En otras palabras, es posible acceder a multitud de fuentes sin que el usuario tenga por qué saberlo o preocuparse al respecto. Por ejemplo, durante una migración de sistemas, los usuarios pueden acceder a la vez tanto a las nuevas como a las antiguas fuentes y pasar al nuevo sistema de forma gradual sin enterarse.

Casos de éxito

Seacoast Bank

Seacoast Banking Corporation of Florida es uno de los mayores bancos comunitarios de Florida, con unos 4 mil millones USD de activos y 3,2 mil millones de depósitos a fecha de 31 de marzo de 2016. Seacoast estaba sufriendo las consecuencias de tener sistemas separados para determinadas funciones, como operaciones administrativas, data warehousing y originación de préstamos. Asimismo, una serie de fusiones y adquisiciones complicaban aún más la situación.

Los usuarios internos de Seacoast de Core Banking, Internet Banking, Risk y otros grupos tuvieron que solicitar informes a medida al equipo informático para fines operacionales y analíticos. Este proceso manual específico de elaboración de informes era ineficiente y requería mucho tiempo. Seacoast quería implementar una herramienta moderna de business intelligence (BI) que ayudara a los clientes a analizar los datos para satisfacer sus necesidades en lo que a informes analíticos se refiere.

Solución

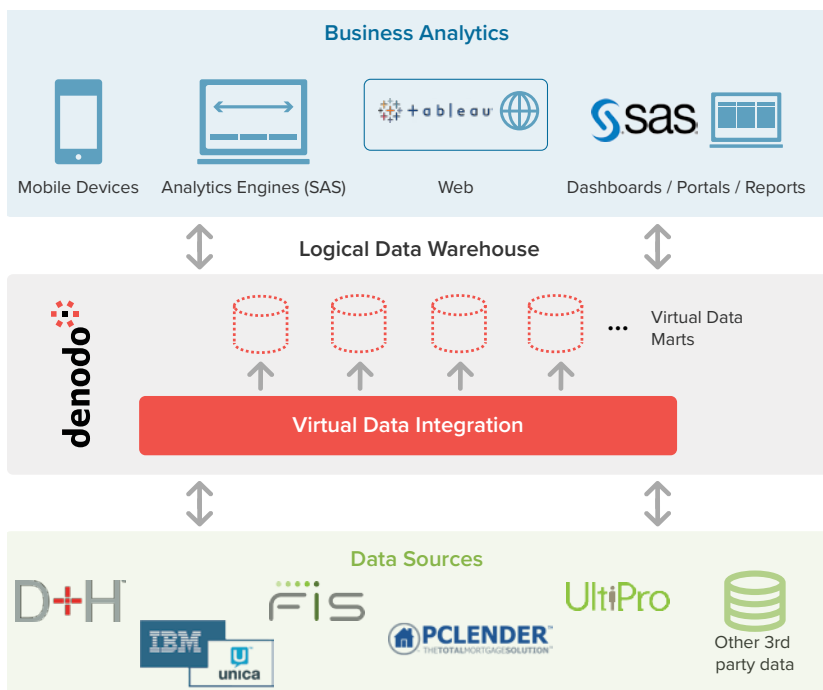
Seacoast recurrió a Denodo para integrar los datos operativos de sistemas de información locales y basados en la nube, así como para ofrecer una visión consolidada a herramientas de análisis y creación de informes como SAS y Tableau. Usando Denodo Platform, Seacoast es capaz de proporcionar self-service BI a nivel empresarial y desarrollar informes interactivos de tendencias mediante herramientas modernas de creación de informes.

Además, ahora Seacoast accede, unifica y modela nuevos datos más rápido para múltiples unidades de negocio. De esta manera, el banco puede ocuparse casi en tiempo real de la administración de crédito, atenuación del riesgo, operaciones internas, así como de los requerimientos de la Ley de secreto bancario. Ahora Seacoast puede extraer datos de forma rápida, lo cual representa una mejora importante y de valor añadido.

Mark Blanchette, vicepresidente y director de tecnología empresarial y gestión de datos en Seacoast Bank, ha afirmado: **“La virtualización de datos de Denodo ha desempeñado un papel clave: ahora nuestros usuarios comerciales consiguen información valiosa a través de informes self-service. Denodo Platform ha mejorado mucho el ritmo del negocio de Seacoast Bank”.**

Ventajas

- Denodo Platform ha mejorado de forma significativa la capacidad de los grupos de operaciones bancarias de Seacoast para tomar decisiones rápidas y adecuadas, como por ejemplo en el ámbito de las operaciones de depósito y préstamo.
- Denodo Platform integró los datos en menos de la mitad del tiempo en comparación con una solución ETL (extraer, transformar y cargar) tradicional. Gracias a ella, Seacoast ha conseguido satisfacer las necesidades operacionales y analíticas de múltiples unidades de negocio dentro de la empresa.
- Con la virtualización de datos, el tiempo de creación de informes pasó de tres días (informes estáticos) a tan solo dos horas con informes self-service e interactivos, dirigidos a los usuarios comerciales en los departamentos de préstamos, depósitos, fraudes, crédito y riesgo.
- Gracias a Denodo Platform, ahora Seacoast puede llevar a cabo en tiempo real operaciones fundamentales para el negocio, como por ejemplo el procesamiento de préstamos.



CIT Group

Fundada en 1908, CIT es una sociedad financiera con más de 65 mil millones USD de activos. Su filial bancaria principal, CIT Bank, N.A., posee más de 30 mil millones USD de depósitos y más de 40 mil millones USD de activos. CIT se ha convertido en una entidad financiera de importancia sistémica o en un banco “demasiado grande para quebrar” tras adquirir un gran banco minorista.

CIT necesitaba un entorno de datos controlado para respaldar el intenso escrutinio normativo. En esta arquitectura heredada, los usuarios extraían los datos directamente de las fuentes. Como consecuencia, la información que se modificaba en un sistema no siempre se trasladaba a los demás. Para evitar este inconveniente, CIT necesitaba una capa común de acceso a los datos para conectar varios silos. Asimismo, el banco requería procesos optimizados de gobernanza de datos para garantizar que los administradores fueran responsables de sus datos y pudieran gestionar su calidad de manera eficiente.

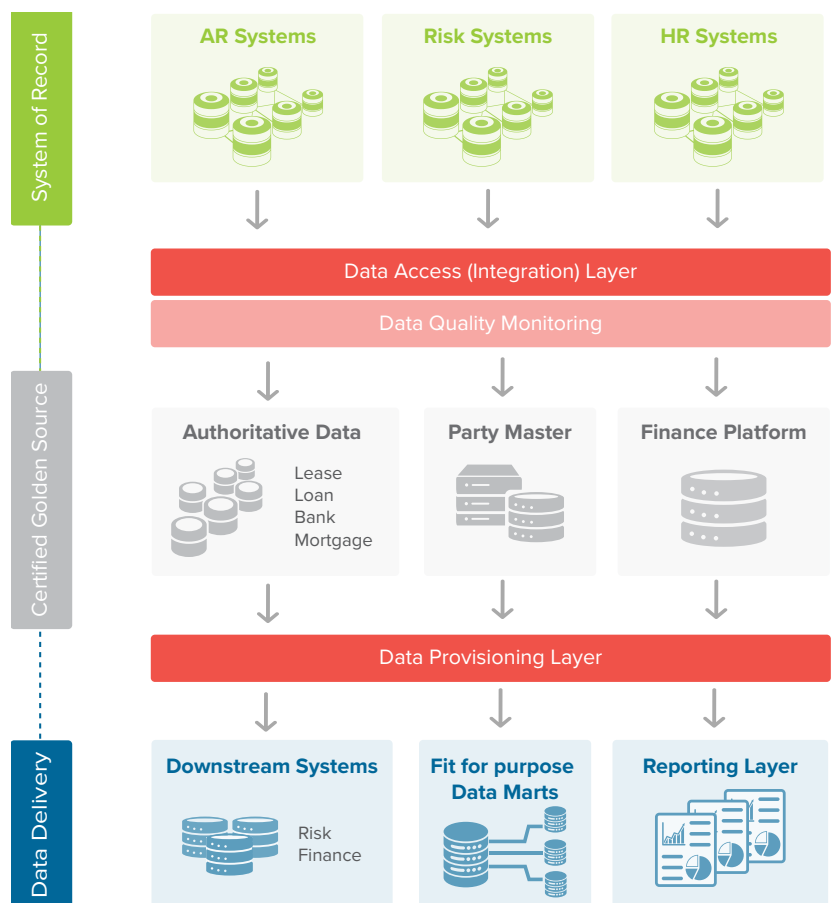
Solución

Una capa de servicios de datos (DSL, por sus siglas en inglés) integra los datos y se convierte en un punto único de suministro desde el que se accede a todas las fuentes de datos acreditadas. La virtualización de datos es esencial para la creación de esta capa porque ayuda a extraer los datos de las fuentes y presentarlos a las aplicaciones consumidoras a través de una interfaz unificada.

Bill Fesq, arquitecto de datos jefe y CDO de CIT, ha afirmado: **“Denodo ofrece una tecnología fundamental para que nuestra capa de servicios de datos muestre datos de las fuentes, aplique las normas de negocio para el control de calidad y cree una interfaz adecuada para múltiples usuarios intermedios”.**

Ventajas

- Denodo Platform aceleró el time-to-market para la generación de informes.
- La capa de servicios de datos se convirtió en el punto único de suministro de todos los datos de CIT, en lugar de una integración heredada punto a punto.
- La virtualización de datos reduce la replicación y las copias superfluas de los datos.
- Denodo permite una gobernanza optimizada de datos de conformidad con las normas, estándares, procedimientos y funciones eficaces, como la gestión de metadatos, el linaje y el control de la calidad de los datos antes del uso.



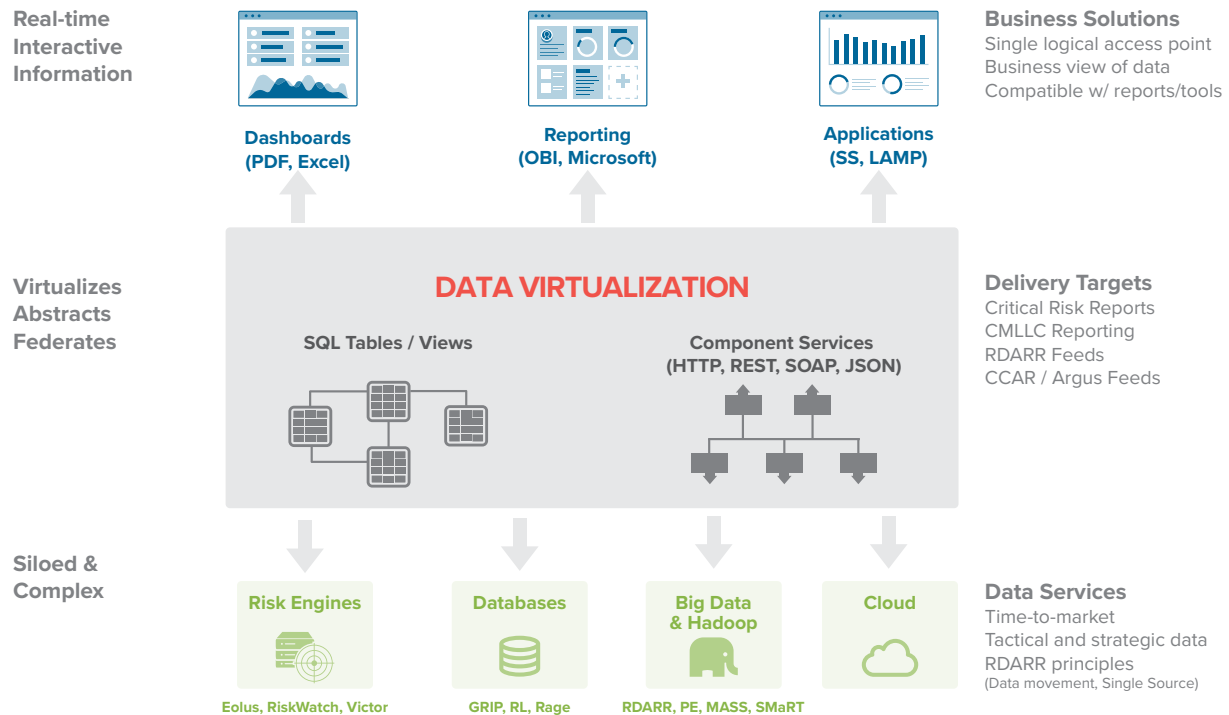
El mayor banco de Canadá: “The Firm”

The Firm, con sede en Toronto, representa junto con sus filiales el mayor banco de Canadá por capitalización de mercado e ingresos. De hecho, cuenta con más de 16 millones de clientes y con 78.000 empleados en más de 40 países en todo el mundo.

Debido a varias participaciones importantes, The Firm se dio cuenta en los últimos tiempos de que los gestores de riesgos a nivel local y mundial no contaban con una visión coherente del riesgo en los mercados financieros porque se basaban en fuentes de datos distintas, difíciles y lentas de integrar. Añadir datos sobre riesgo y elaborar los informes correspondientes estaba afectando al time-to-market, lo cual no era sostenible.

Solución

The Firm recurrió a Denodo, que a través de la virtualización de datos conecta cinco bases de datos clave, que antes estaban divididas desde un punto de vista geográfico y funcional. Al crear una visión virtual a partir de esas cinco fuentes de datos sobre riesgos, la plataforma determina una única fuente para todos los gestores de riesgos a nivel local y mundial, que la utilizan con Tableau y Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE). Ya que Denodo Platform gestiona el acceso a los datos, ofrece también una manera de gestionar los controles de seguridad de forma centralizada.



Ventajas

- **Una visión única de los datos de riesgo.** Al agregar los datos sobre riesgos de mercado, Denodo Platform ha mejorado de manera impresionante la eficiencia de elaboración de informes.
- **Mejor time-to-market.** Gracias a la virtualización de datos, The Firm ha conseguido llevar a cabo en tan solo cuatro meses una labor de integración de datos que habría requerido un año.
- **Seguridad más sólida.** Denodo Platform ofreció mayor seguridad tras establecer controles de acceso adecuados para los gestores de riesgos a nivel local y mundial.

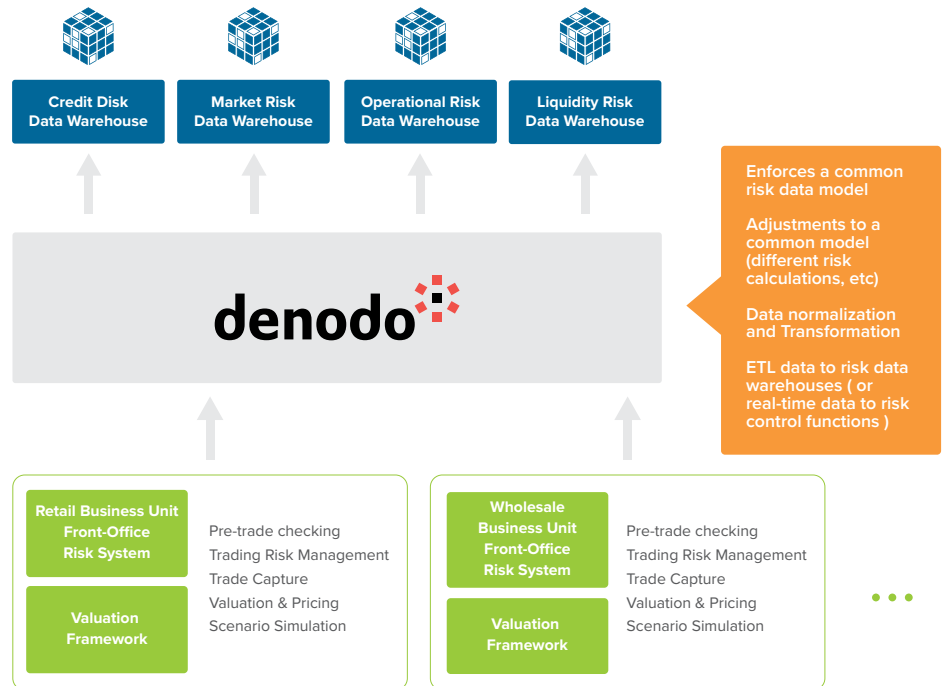
Sumitomo Mitsui Trust Bank

Sumitomo Mitsui Trust Bank (SMTB) es una sociedad financiera de cartera, con sede en Tokio, que nació de la fusión de varios bancos. La empresa estaba invirtiendo mucho, de forma continua, en herramientas ETL para integrar los datos con el fin de generar informes y efectuar análisis. Cada vez que se cambiaba una nueva fuente de datos, había que reescribir las herramientas ETL, lo cual era costoso y requería mucho tiempo.

El aspecto quizás más relevante es que SMTB no disponía de una visión única del riesgo entre los varios data warehouses —los cuales se habían implementado para almacenar datos sobre diferentes tipos de riesgo, como el riesgo operativo, de crédito, mercado o liquidez—. Por lo tanto, era muy difícil gestionar los riesgos y crear informes al respecto para cumplir con los requerimientos del Acuerdo de Basilea III.

Solución

SMTB recurrió a Denodo Platform para conseguir una visión unificada y virtual de 20 fuentes de datos distintas, incluso las que se utilizaban para el análisis del riesgo. La plataforma facilitó datos sobre riesgos adecuados, integrados e incluso más precisos, completos y detallados en comparación con los que SMTB podía extraer de las fuentes separadas con herramientas ETL. Este cambio fue de gran ayuda para cumplir con los requerimientos de Basilea III.



Ventajas

Tras implementar Denodo Platform, SMTB ha conseguido:

- Crear y mantener visiones virtuales, con la consiguiente reducción de los costes informáticos.
- Agregar sin dificultades datos sobre riesgos por línea de negocio, área, tipo de activos, sector o entidad jurídica.
- Estar al día con fuentes de datos en evolución y garantizar que se introdujeran datos adecuados y precisos en los sistemas de elaboración de informes.
- Permitir solicitudes específicas basadas en los datos.
- Elaborar informes más correctos gracias a una menor replicación. Ahora los informes son más precisos, armonizados, acreditados y adecuados para el público y el contexto.

