



EL FUTURO NOS ESPERA EN ECOSISTEMAS COLABORATIVOS

Edición 2021

INTRODUCCIÓN

En el marco del diseño de un Plan Estratégico, durante el segundo trimestre de este año, desde BDT Group realizamos un trabajo de investigación sobre tendencias que nos ayuden a visualizar posibles caminos de oportunidad.

Para hacerlo conversamos con CEOs y Ejecutivos líderes de diferentes industrias clave del ámbito local, bajo metodología de Prospectiva (Base: Institute for the Future, USA), partiendo de la situación presente y desafiando a los entrevistados en su perspectiva a 3 y 10 años.

Las temáticas tratadas fueron: Situación actual en su mercado, mirada sobre Innovación, tendencias principales de la industria, niveles de intermediación, peso de canales presenciales en el futuro, evolución de las regulaciones, nuevos competidores, transformación, decisiones en IT, talento y modelos abiertos.

Los invitamos a conocer las principales conclusiones incluidas en las siguientes páginas para descubrir un nuevo conjunto de datos relevantes sobre perspectivas para el desarrollo de los negocios.

Agradecemos a las personas y Organizaciones que nos acompañaron en estas conversaciones de valor, que apuntaron a visiones en mercados de Seguros, Banca, Retail, y empresas de Soluciones tecnológicas.

ESCENARIO PRESENTE Y VISIÓN DE LOS CEOS A 3 AÑOS

A continuación compartimos las principales conclusiones, las cuales nos inspiran al diseño de oportunidades hacia adelante.

La situación actual de las empresas entrevistadas demuestra una importante aceleración hacia lo digital. En el rubro Seguros se observa cierto atraso en la mirada, pero se están implementando versiones digitales de los formatos tradicionales. No hablamos de disrupción, sí de evolución.

Los canales de venta tradicionales con poca capacidad de inversión, aparecen los modelos Fintech como evolución del proceso de delivery.

La búsqueda de corto plazo es hacia la baja de costos por automatización de procesos, baja del uso del efectivo, la seguridad y el fraude.

»» Desafío en seguros: de ser un estabilizador social a un socio clave en la mejora de la calidad de vida.

Las empresas tecnológicas en general están en un proceso de crecimiento hacia modelos de Soluciones, donde **Inteligencia Artificial, Ciberseguridad, Proyectos hacia la Nube, e Internet de las Cosas**, surgen entre las herramientas más nombradas como tendencias aplicadas.

Existe oportunidad para quienes desafíen el status quo y vayan por la inclusión de los segmentos de más bajos ingresos.

Las tendencias observadas hacia 3 años son:



Omnicanalidad



Crecimiento de canales digitales



Cambios profundos en Cultura y procesos internos



La agilidad como un mandato



En seguros, el rol de los Productores e Intermediarios, será desafiado hacia mayor concentración y tecnificación, creando primeros ecosistemas, el rol del *Productor/Business Partner* agregando valor y sosteniendo la relación con clientes permanecerá para mantener una cercanía pero con virtualidad asociada.

PERSPECTIVAS DE LOS EJECUTIVOS A 10 AÑOS



Las empresas y sus productos tienden a facilitar la vida de las personas.

Mayor autogestión. Mucho Ecosistema ampliado. Más conciencia ambiental en los riesgos. Las ideas de movilidad, Wellness, seguridad, portabilidad, superconectividad y otras, surgen como relevantes. La excelencia en la experiencia de los clientes como un driver de oportunidades.

- Habrá propuestas comoditizadas y otras personalizadas para el mercado B2B, donde tendrán un rol importante los Brokers y cadenas de valor, dando soporte a procesos comerciales que requieran personalización o entendimiento de los modelos de negocios.
- La cobertura geográfica se re-define para pasar a un modelo más regional y global con cursosales dependiendo de la Industria.
- La conciencia aseguradora y la bancarización serán banderas que los reguladores deberán tomar hacia una mayor inclusión, creando espacios de oportunidad para la inversión.
- Los Seguros como servicios y embebidos en los bienes que adquirimos surge como una posible tendencia.
- Con relación a los roles de innovación dentro de las compañías, se observa poca claridad y disrupción real. Se ve un modelo de Mejora continua. La innovación como una herramienta al Management en general.
- Será necesario involucrar a máximos niveles en la importancia de crear contextos para identificar nuevas ideas como respuesta a escenarios de complejidad creciente, tanto local como internacional.
- En lo relativo a la Intermediación o bien el desarrollo hacia clientes directos, se observa en las opiniones gran diversidad. Se están creando condiciones para que existan múltiples niveles de comercialización que intermedien entre las empresas y otros canales como: Retailers, Plataformas digitales, Bancos, Fintechs, Insurtechs, pero también en algunos rubros se ve el desarrollo de las propias comunidades, en ecosistemas donde todos interactúan en profundidad. Modelos híbridos donde el cliente interactúa de manera Omnicanal.
- Los canales presenciales se ven disminuyendo de cara al futuro, pero sin desaparecer. Se mantendrían dos grandes grupos: Turismo-Placer-Entretenimiento, fortaleciendo la presencialidad basado en experiencias cada vez más relevantes y lo Laboral-Administrativo-Educación, a formatos digitales con algo de Omnicanalidad.
- Se crearán nuevos retailers que capturarán servicios de manera Multimarca. La clave parece ser el modelo "Fisital", físico y digital conviviendo.
- La tecnología tendrá un rol clave en las nuevas formas de atención de clientes, asumiendo que el 5G e Internet de las Cosas, serán un cambio de paradigma.

- La migración de lo físico a lo digital será segmentada y gradual de acuerdo al producto, nivel socioeconómico y cultura regional.
- Los marcos regulatorios se ven creciendo en complejidad, pero adaptándose a poder generar más llegada a las personas, y en este punto la tecnología será un componente a considerar, dado que siempre las normas vienen a posteriori de los avances tecnológicos y nuevos modelos de negocios.

Los competidores de estas empresas en el futuro serán los que tengan la capacidad de generar propuestas integradoras de valor, poniendo en el centro a sus clientes y necesidades de manera holística.

- Las Fintech que superen el momento de depuración que vendrá, la plataformas digitales, los bancos y las redes sociales serán democratizadoras de servicios como hoy ya se observa.
- Los nuevos ecosistemas probablemente incluirán prestaciones que hoy se comercializan y pasarán a ser servicios o productos embebidos (Seguros, Financiamiento, Salud, etc).
- Otra pregunta disparadora fue en relación a Programas de Transformación. Todos lo consideraron indispensable, pero varios observan esto como una moda. Hay todavía algo de desorientación y se piensa que el principal factor es la Tecnología, olvidando la necesidad de preparar a las Personas y a los procesos.
- Un punto importante de las consultas, tuvo que ver con los procesos de decisión de las inversiones en tecnología. Aquí se observa un

indiscutido mayor nivel de involucramiento en los C-Levels y las áreas de TI presentes en las mesas de negocios para la toma de decisiones.

- En el futuro, la formación y desarrollo en tendencias tecnológicas será indispensable para los CEOs de las compañías y máximos niveles.
- Todo será un modelo de mirada integradora, donde el Capital Humano, la Tecnología, el Marketing y las áreas de Compliance deberán trabajar como un solo equipo.
- La tecnología y sus inversiones serán reales habilitadores de negocios y estos requerirán una visión de Capital Intensivo para la sustentabilidad de las compañías.

Un punto relevante son los especialistas en IT, donde el mundo está viviendo esquemas de colaboradores globales. Donde las empresas más grandes capturan el Talento. El desafío será la retención a partir de marca empleadora, proyecto y salarios elevados.

- Hay una posible tendencia hacia la tercerización de funciones no Core.
- La última pregunta se orientaba a su mirada respecto a modelos abiertos (Open Banking, Open Insurance y otros). Aquí no vimos claras tendencias ni decisiones hacia estos modelos en Argentina por ahora, si bien la mayoría está trabajando en disponibilizar APIs, Web services y plataformas para la interoperabilidad, pero sin una mirada concreta sobre los datos de sus clientes. Los reguladores locales y globales tendrán un papel relevante.

CONCLUSIÓN



Nuestra conclusión final, es que el desarrollo de nuevos Ecosistemas Colaborativos donde las propuestas de valor no van a venir de un solo lugar, tendrá un componente tecnológico hiper conectado e hiper rápido que cambiará definitivamente la forma de asumir los riesgos por parte de las empresas y los algoritmos serán los que tomarán centralidad en los productos comoditizados.

El presente es volátil e incierto, y el futuro incrementará los niveles de interacción, agilidad y complejidad, la batalla vendrá desde el “talento humano”, la conciencia de los impactos que generamos y la interdependencia potenciada, dará lugar a modelos Colaborativos como forma de Sustentabilidad casi inexorable.

HIGHLIGHTS

EL FUTURO NOS ESPERA EN ECOSISTEMAS COLABORATIVOS

Tendencias observadas de 1 a 3 años.



Omnicanalidad



Crecimiento de canales digitales



Cambios profundos en Cultura y procesos internos



La agilidad como un mandato

TENDENCIAS PARA LOS PRÓXIMOS 10 AÑOS

	MERCADOS	COBERTURA GEOGRÁFICA
	Comoditización oferta a mercado B2C y personalización de propuestas para el mercado B2B.	Hacia un modelo más regional y global con sucursales o filiales según la industria.
INCLUSIÓN SOCIAL	INNOVACIÓN	CLIENTES
Concientización, cultura aseguradora, bancarización, educación tecnológica como banderas de los reguladores para mayor inclusión y oportunidades de inversión.	Involucrar a los CEOs en la importancia de crear contextos para identificar nuevas ideas como respuesta a la complejidad creciente. Seguros y productos como "servicios". Pago por uso.	Múltiples niveles de comercialización que intermedien entre las empresas y otros canales: Retailers, Plataformas digitales, Bancos, Fintechs, Insurtechs. También se observa el desarrollo de las propias comunidades.
CANALES	TECNOLOGÍA	REGULACIÓN
Presenciales disminuyen, pero sin desaparecer. Se mantendrán: Turismo-Placer-Entretenimiento, fortaleciendo la presencialidad y lo Laboral-Administrativo-Educación, a formatos digitales con algo de Omnicanalidad.	Rol clave en las nuevas formas de atención de clientes, asumiendo que el 5G e Internet de las Cosas, serán un cambio de paradigma, asociado a Realidad aumentada e Inteligencia Artificial.	Marcos regulatorios creciendo en complejidad, pero adaptándose para poder generar más llegada a las personas. La tecnología como un componente clave.
FINTECH-INSURTECH	PROGRAMAS DE TRANSFORMACIÓN	CAPACITACIÓN
Plataformas digitales, Bancos, redes sociales como democratizadoras de servicios. Los nuevos ecosistemas incluirán servicios o productos embebidos (Seguros, Financiamiento, Salud, etc).	Relacionados a Personas, Procesos y Tecnologías cambiando la vida de empresas y personas.	La formación y desarrollo en tendencias tecnológicas será indispensable para los CEOs y C-Levels de las compañías.
MIRADA INTEGRADORA	TALENTO	MODELOS ABIERTOS
Hacia un Modelo integrador donde el Capital Humano, la Tecnología, el Marketing y las áreas de Compliance deberán trabajar como un solo equipo.	El desafío será la retención a partir de Marca empleadora, Proyecto y salarios en un término relativo.	La mayoría está trabajando en disponibilizar APIs, Web services y plataformas para la interoperabilidad, pero sin una mirada concreta sobre los datos de sus clientes.



AUTORES

Aldo Kazakevich

Co Founder & CEO

BDT Group

akazakevich@bdtgroup.com.ar

Gustavo Gómez

Consultor en Estrategia

Founder SPATIA X

www.spatiax.com.ar

gustavo.gomez@spatiax.com.ar

Acerca de BDT

Desde hace 13 años somos el Partner estratégico que eligen las principales compañías para desarrollar negocios basados en tecnología.

USA | Argentina | Chile | LATAM



@2021 - BDT Group | Todos los derechos reservados