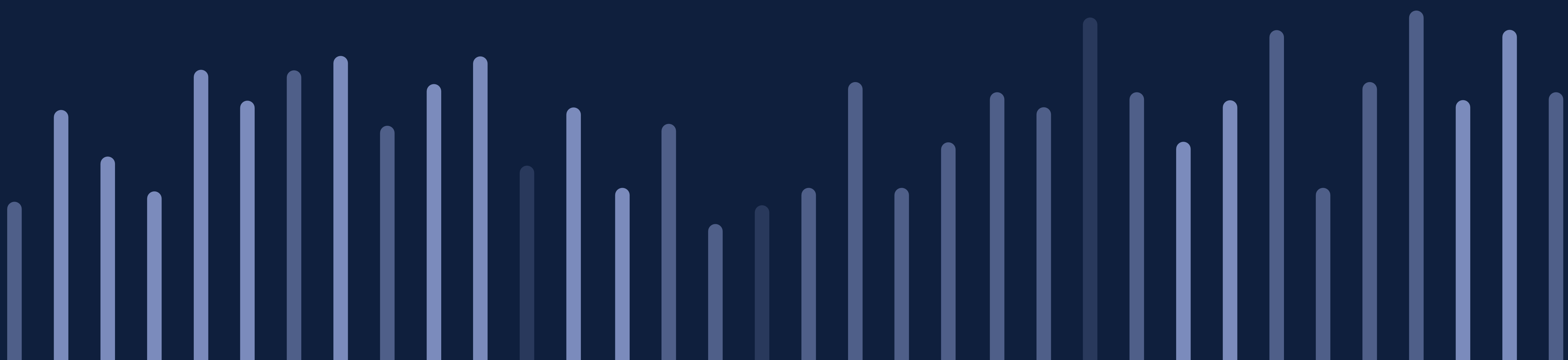




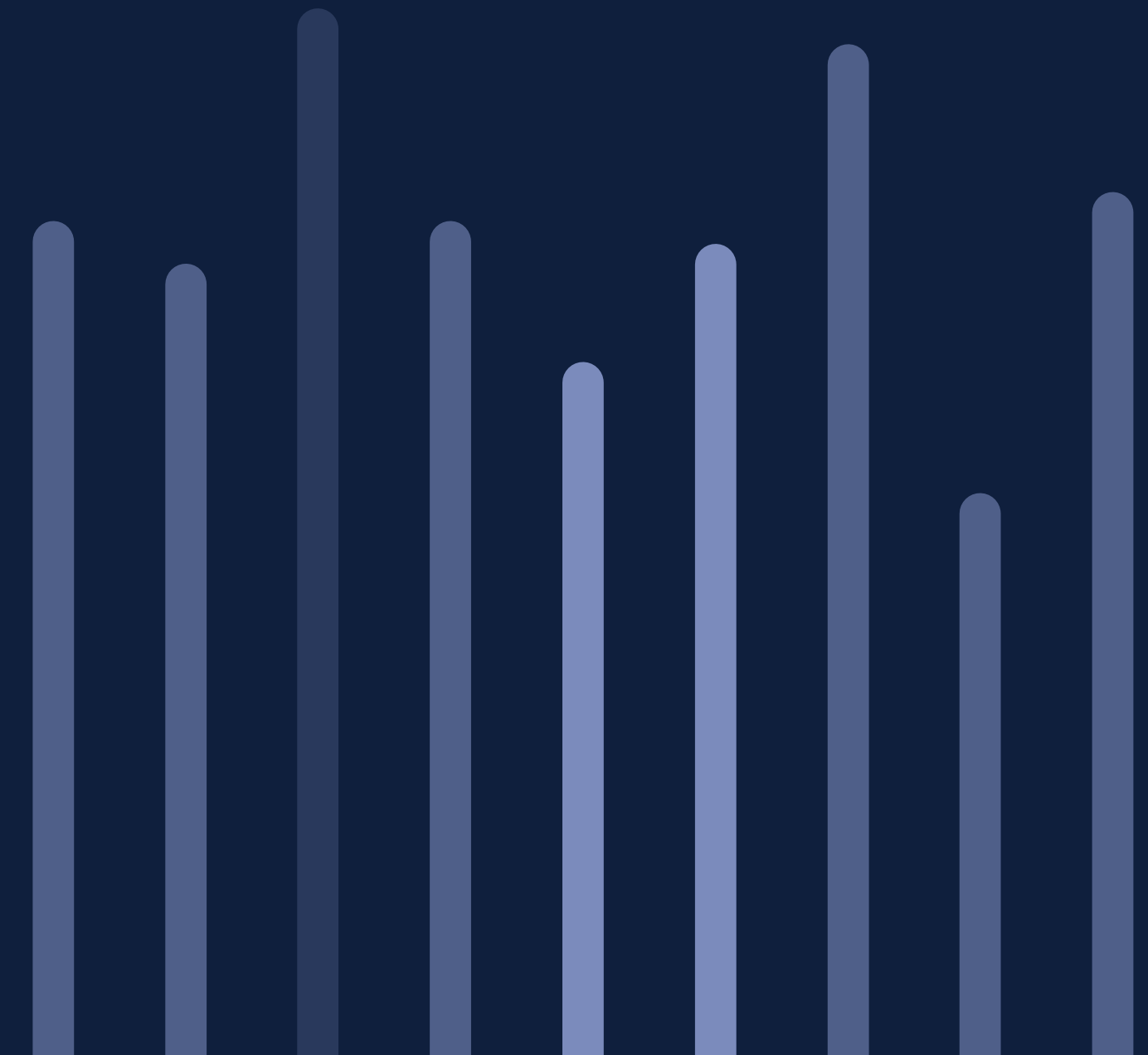
Transformarse y prosperar con los datos:

Tres dashboards clave para la administración de activos y patrimonios



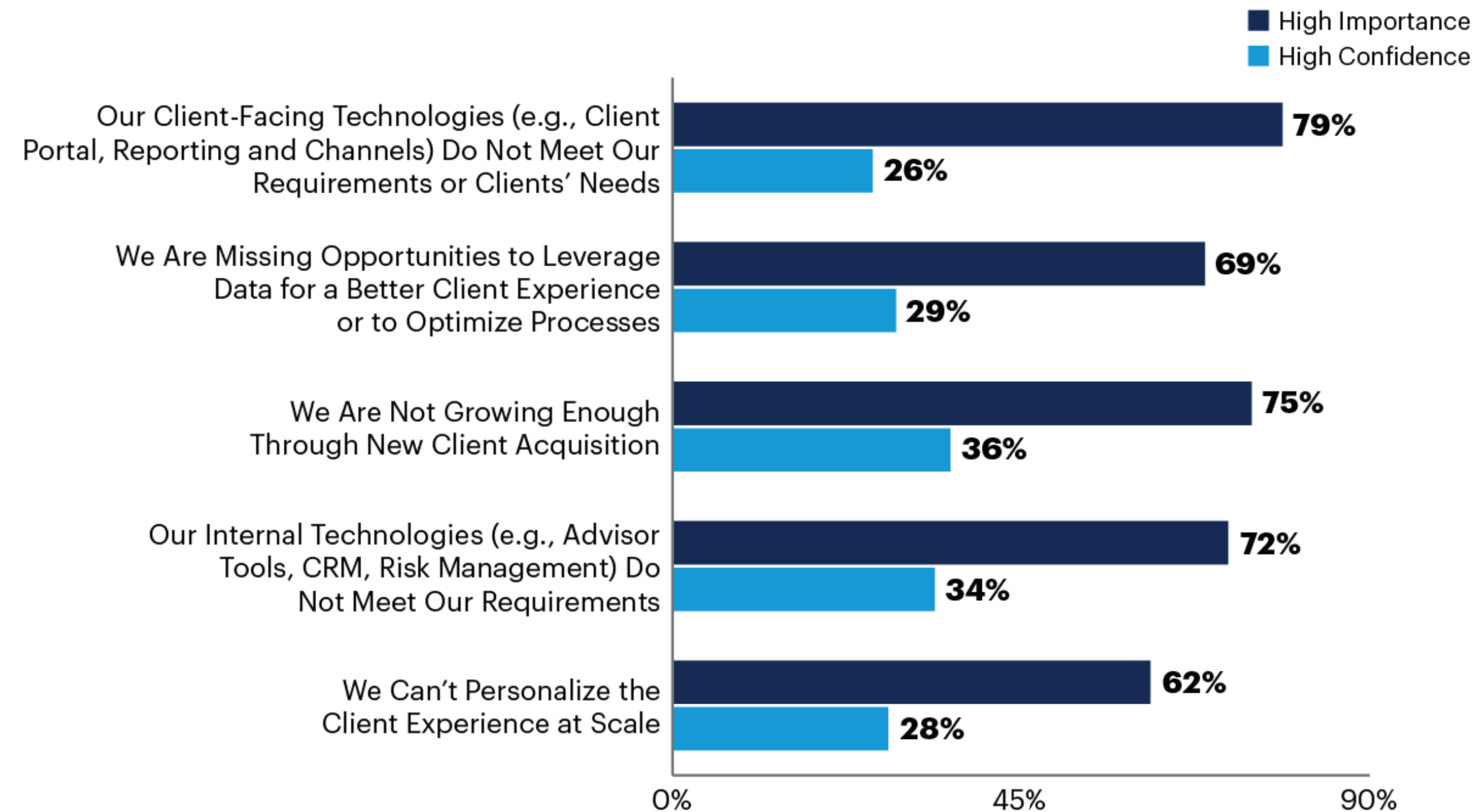
Si hemos aprendido algo en la última década, es que el cambio es inevitable, en especial en la gestión de activos y patrimonios. Los desafíos se presentan inesperadamente, ya se trate de una pandemia, una recesión económica o una crisis de deuda, como la que vivimos después del 2008, que generó la peor recesión desde la Segunda Guerra Mundial. Estos desafíos pueden generar un cambio para mejor o, en algunos casos, paralizar las instituciones financieras. Según indica **McKinsey & Company**, históricamente se necesitaron aproximadamente ocho años para recuperarse de una crisis de deuda. Recientemente, el sector financiero y de administración del patrimonio experimentó este patrón. ¿Las consecuencias? Pérdidas de ingresos, disminución de la confianza de los clientes, pérdidas de billones de dólares en patrimonio del hogar, acciones y jubilación, y regulaciones más estrictas, entre otras.

Incluso en épocas de cambios e incertidumbre, es posible aprender algunas lecciones que ayudan a las empresas de administración de activos y patrimonios a ser más ágiles y resilientes. Reconocer la necesidad de adaptarse durante estos momentos también las ha obligado a reinventar la manera de operar y de interactuar con los clientes. Instituciones líderes mundiales como Charles Schwab, JPMorgan Chase, Broadridge Financial Solutions, Vanguard y otras están acelerando su transformación digital. Además, se centran en actividades basadas en los datos para mejorar la experiencia del cliente, la productividad de los asesores y la gestión de riesgos. Sientan un sólido ejemplo para otras empresas del sector que dudan sobre si deben implementar herramientas digitales, adoptar el uso de los datos y aprovechar el análisis avanzado en momentos de incertidumbre. También están mejor posicionadas para el futuro y son capaces de liderar el cambio.



High Importance Versus High Confidence for Wealth Management Priorities

Percentage of Respondents in Wealth Management, 2018



n = 55-80

Source: 2019 Gartner Wealth Management Agenda Poll

708154

Cada año, **Gartner** mide las brechas entre la importancia y la confianza de tener éxito en diferentes iniciativas. Además, realiza encuestas a los líderes del sector de la administración del patrimonio. Recientemente, compartieron que algunas de las brechas más significativas entre la importancia y la confianza para tener éxito son las iniciativas relacionadas con la tecnología que respaldan las experiencias de los asesores y los clientes. Consulta la figura a la izquierda. Entre las conclusiones, un **69 % destacó la importancia del uso de los datos, una oportunidad mayormente desaprovechada. Un 29 % indicó que confiaban en tener éxito con el uso de datos** para respaldar a los clientes y los procesos. Es posible mejorar.

—Gartner, **Mejorar tres áreas para respaldar la transformación digital de la empresa en la administración del patrimonio** (en inglés), 18 de abril de 2019.

La necesidad digital esencial:
adoptar el análisis de datos para abordar el cambio





Las empresas de administración del patrimonio no pueden adaptarse con su modelo actual. Están limitadas por la capacidad. Y, con las presiones de costes a las que se enfrentan, no serán capaces de expandir su fuerza laboral. Por lo tanto, tendrán que capacitar a sus asesores con tecnología si quieren crecer.

—Evan Siegal, director, grupo de asesoramiento digital, **PwC**

En un informe de Deloitte, **10 tendencias revolucionarias en la administración del patrimonio** (en inglés), se hace hincapié en cómo el sector se encuentra en medio de un cambio significativo. Se observa una nueva generación de inversores, cuyas expectativas y preferencias están moldeadas por las nuevas tecnologías y la experiencia de atravesar la última crisis financiera. La mentalidad de este nuevo inversor, como explica Deloitte, se basa en nueve principios: solo yo, mantener el control, hacer las cosas uno mismo, en cualquier lugar y en cualquier momento, digital y personal, aprovechar el conocimiento de colegas, escepticismo de la autoridad, riesgo como desventaja y no un inversor de segunda clase.

El mercado cambia rápida e inesperadamente. En el mismo informe se explican cuáles son las principales fuentes de los cambios actuales y para la próxima década, como por ejemplo, la nueva generación de inversores, y cómo se relacionan con otros factores revolucionarios. Entre ellos, se encuentra la influencia de los datos, nuevos patrones de competencia (por ejemplo, modelos de negocios más digitales y personalizados) y un aumento del asesoramiento automatizado, además de una transferencia de riquezas, que altera las relaciones establecidas entre el cliente y el asesor.

Las empresas tradicionales sienten la presión de los nuevos competidores, además de las crecientes cargas regulatorias, los costes de los riesgos más altos y los activos bajo gestión (AUM) cada vez mayores y que requieren más conversión de datos. A medida que esto ocurre, tendrán que tomar una decisión y deberán revisar si su modelo permite alcanzar el éxito a largo plazo. Si no es así, deberían considerar la opción de integrar tecnologías digitales como un medio para mejorar la colaboración entre asesores y clientes, y determinar cuándo hacerlo. De una cosa estamos seguros: el análisis ofrece un método eficaz para administrar los cambios, interactuar con los clientes de manera más efectiva, profundizar las relaciones y gestionar el riesgo. En los próximos años, incluso las empresas que no han completado su transformación digital y los asesores deberán prepararse para afrontar un progreso rápido, indican Deloitte y otros grupos de consultoría.

Las empresas de administración de activos y patrimonios que se unan a la extensa lista de empresas basadas en los datos podrán aumentar su madurez analítica. Serán capaces de desarrollar una cultura de datos sólida. En ella, asesores, analistas de riesgos, directivos y otros miembros de la organización usarán los datos para tomar decisiones importantes y necesarias en beneficio de los clientes y la empresa, incluso después de una crisis. Además, con la gran cantidad y variedad de datos que ahora se generan de los clientes, la huella digital, la actividad dinámica del mercado o los activos bajo gestión (AUM), es esencial contar con el respaldo de un líder de análisis fiable que trabaje codo a codo contigo. El análisis de autoservicio de Tableau ayuda a las empresas de administración de activos y patrimonios a descubrir información clave fácilmente. Esta, a su vez, permite tomar decisiones al momento para las operaciones, las estrategias de inversión a corto y largo plazo de los clientes, la experiencia general del cliente y la gestión de riesgos.



Muy a menudo, la gestión de riesgos se reduce a marcar casillas. Los asesores financieros se centran en esta tarea al inicio de la relación con el cliente, pero con poca frecuencia la vuelven a realizar, si es que alguna vez lo hacen. En la realidad, por supuesto, las condiciones del mercado, las prioridades y los objetivos cambian. El riesgo es dinámico y los asesores deben supervisarlos y gestionarlos de manera proactiva durante todo el ciclo de vida del cliente”.

— Andrew Aziz, Financial Advisor Magazine, **Los administradores del patrimonio de HNW deben adoptar nuevos métodos de gestión del riesgo**
(en inglés)

Un 33 % de los encuestados de PwC sobre administración del patrimonio dijeron estar muy seguros de que su asesor financiero o administrador del patrimonio había utilizado información y datos para ofrecer asesoramiento personalizado.

— PwC, **Administración del patrimonio digital: impulsar el compromiso a través de información basada en los datos**

Tres dashboards para mejorar la gestión de riesgos, la productividad de los asesores y la experiencia del cliente

Las necesidades de los inversores cambian con una frecuencia similar a la del mercado. Por eso, hay una mayor posibilidad de que existan riesgos, pero también una oportunidad de aumentar el patrimonio. Con estos tres dashboards de Tableau, podrás gestionar los riesgos de forma más eficaz, mejorar la productividad de los asesores y descubrir información para fortalecer las relaciones entre los asesores y los clientes. Descárgalos y pruébalos para superar los cambios y poner en marcha la transformación digital en tu empresa de administración de activos y patrimonios.



GESTIÓN DEL RIESGO



PRODUCTIVIDAD DE LOS ASESORES



EXPERIENCIA DEL CLIENTE



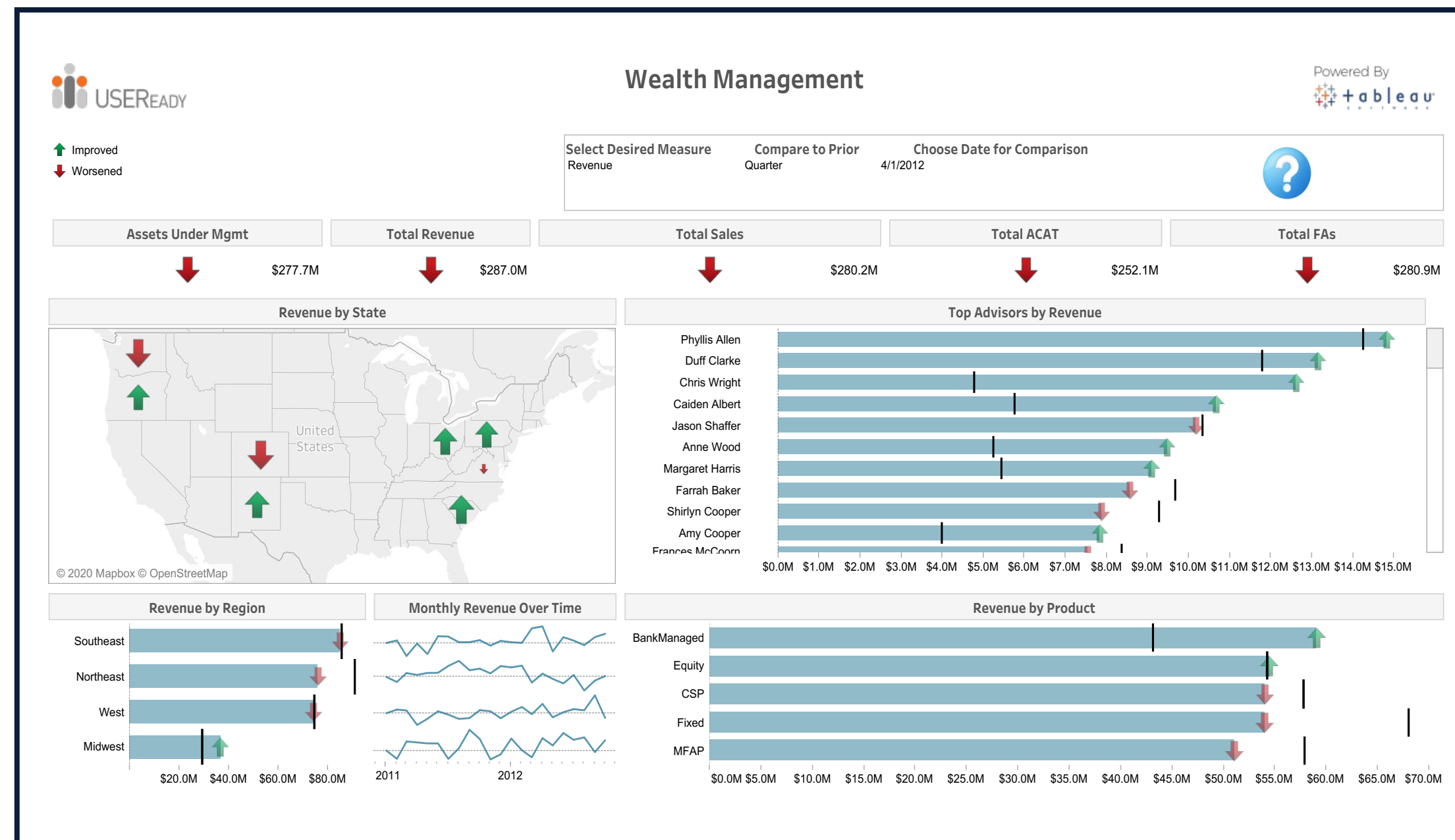
Explora el dashboard de gestión de riesgos del mercado



Este **dashboard de gestión de riesgos del mercado** fue creado por **USEReady**. Es una herramienta útil para asesores, responsables de la gestión de riesgos y gestores de carteras de productos. Permite evaluar los riesgos sistemáticos en el mercado comercial. Al consultarlo, los usuarios comprenden las tendencias históricas y la volatilidad que están directamente relacionadas con los mercados financieros. Estos sucesos incluyen crisis, recesiones económicas y acontecimientos políticos, entre otros. Con este análisis, los directores y asesores pueden decidir si es mejor interrumpir la negociación o cubrir los riesgos al invertir en opciones de venta, apuntando a valores no afectados, o invertir en fondos índice menos volátiles. En última instancia, tomar decisiones de manera rápida y eficaz permite desarrollar relaciones de confianza con los clientes. Además, pueden aumentar el rendimiento para ellos al tiempo que garantizan la rentabilidad de su institución.



Explora el dashboard de seguimiento del rendimiento empresarial ejecutivo

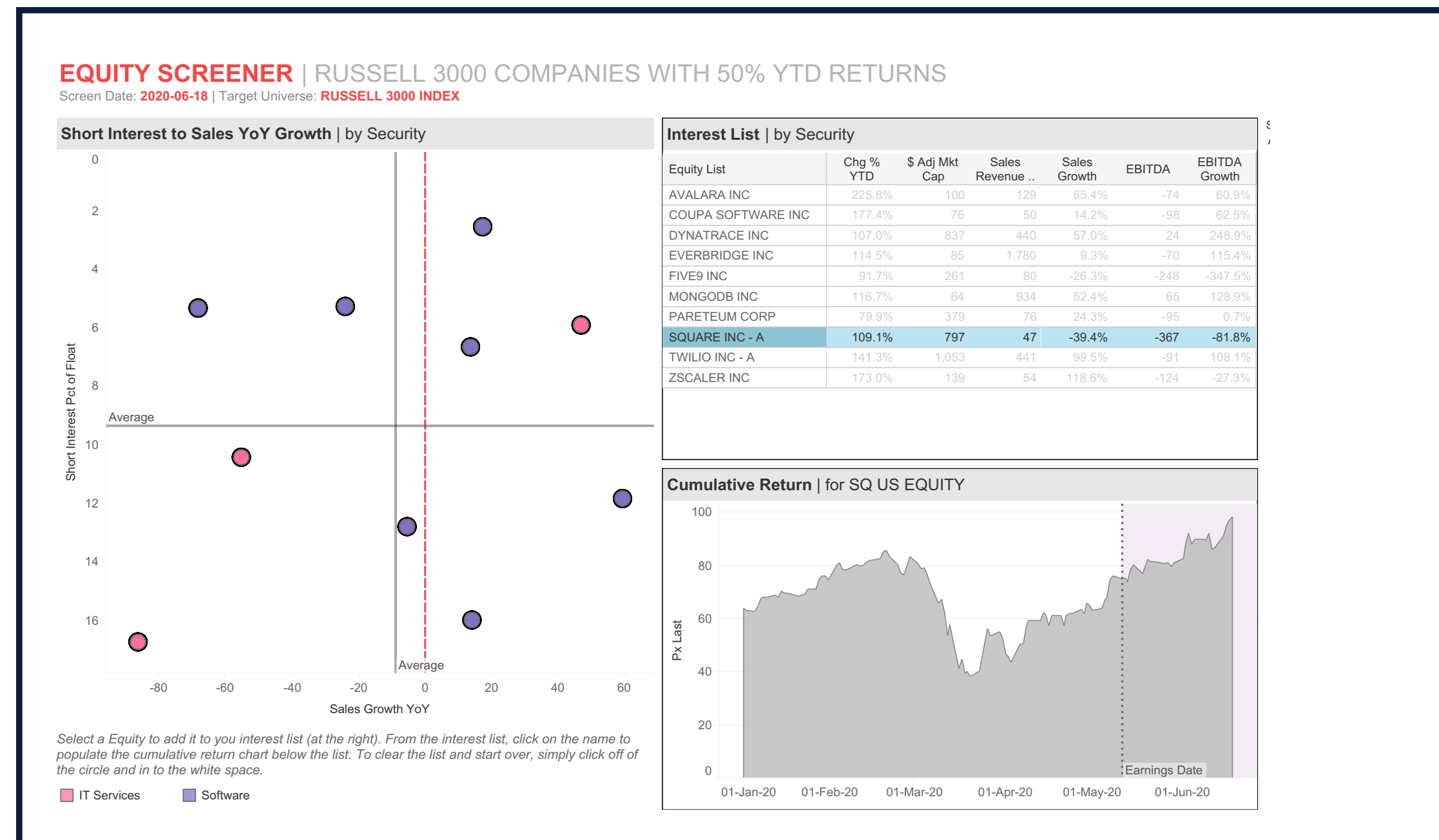


En el mercado volátil actual, o incluso cuando no se observan grandes fluctuaciones del mercado, los líderes en administración de activos y patrimonios se preguntan constantemente sobre el estado del negocio, y si los clientes o el negocio son rentables. Este **dashboard de seguimiento del rendimiento empresarial ejecutivo** fue creado por **USEReady**. Esta empresa es socia de Tableau y pionera en soluciones, prácticas recomendadas y procesos de inteligencia de negocios, análisis de datos, big data, recursos en la nube y prácticas de Salesforce. Con este dashboard puedes hacer un seguimiento eficaz de tus KPI y filtrar por métricas, por ejemplo, los ingresos, las ventas, los nuevos fondos netos o los AUM.

En la misma vista, podrás acceder a una comparación del rendimiento entre diferentes años, trimestres o meses. También puedes filtrar el rendimiento por asesor, producto, estado o región.



Explora el dashboard de supervisión de mercados de valores



Para los asesores que deben crear una cartera para clientes nuevos o existentes, o que buscan establecer un nuevo fondo, el **dashboard de supervisión de mercados de valores** proporciona una lista útil de inversiones para evaluar en paralelo. Permite analizar más detalladamente factores como el crecimiento año tras año. De esta manera, serás capaz de identificar las inversiones de alto retorno o retorno acumulado que tendrán el mayor impacto en una cartera o que vale la pena considerar para un nuevo producto. También puedes filtrar los datos por sector para tomar decisiones más inteligentes cuando necesites diversificar las inversiones.

Tus clientes pueden pertenecer a cualquier generación: baby boomers, millennials o personas con un elevado patrimonio neto. No importa, ya que a todos les preocupa lo mismo: contar con una cartera que proporcione un retorno sólido ahora y en el futuro, y hacerla crecer. Consulta este dashboard para mantenerte al día sobre los factores que influyen en el mercado y decidir qué tiene sentido agregar en la cartera de inversiones de tu cliente.

Cómo las empresas de administración de activos y patrimonios utilizan Tableau para lograr resiliencia

Tableau es la plataforma de inteligencia de negocios empresarial elegida por más del 90 % de las organizaciones de servicios financieros de Fortune 500. Además, ayuda a muchas empresas de administración de activos y patrimonios a implementar y adaptar el análisis para gestionar el cambio. Explora algunas de sus historias y descubre cómo el uso de los datos benefició el negocio y a sus clientes.

Charles Schwab

Charles Schwab utiliza Tableau con el objetivo de responder preguntas importantes, además de para lograr una cultura democrática y basada en los datos en toda la organización. Esto incluye al equipo de ciencia de datos, marketing de productos, equipos de marketing corporativo y a los directivos sénior. Schwab aprovecha Tableau en 13 centros de atención telefónica y 345 sucursales minoristas en todo EE. UU. para supervisar la actividad y satisfacción de los clientes. Además, les permite identificar oportunidades para mejorar la experiencia del cliente, la atención al cliente y sus resultados comerciales generales. Los servicios para inversores también representan aproximadamente la mitad de los activos totales de los clientes de Schwab (a diciembre de 2018). Estos son clave para comprender la popularidad del producto, la competencia y las ventas, evaluar las áreas de mejora y garantizar resultados positivos para los clientes. Con un dashboard consolidado de informes de análisis de ventas para las sucursales, Schwab pone los datos a disposición de 1200 consultores financieros y directores regionales, de sucursales y de servicios para inversores.

JPMorgan Chase & Co.

JPMorgan Chase & Co. creció a través de fusiones y adquisiciones, en un contexto en el que los datos eran cada vez más importantes para las operaciones y las estrategias de negocios. Mediante los datos era posible reducir los riesgos, mejorar la experiencia del cliente y ofrecer inteligencia de negocios para definir la estrategia futura. A fin de seguir el vertiginoso ritmo de los cambios en el sector y optimizar sus procesos para alcanzar el éxito, JPMC pasó de un análisis administrado por TI a uno de autoservicio administrado por el negocio. Impulsado por el centro de excelencia y con la ayuda del departamento de TI, JPMC comenzó a usar Tableau. Desde el 2011, pasó de 400 a casi 30 000 usuarios en la actualidad. Ahora, todos en la empresa tienen acceso a datos precisos y pueden gestionar los riesgos.



Broadridge Financial Solutions

Contar con datos útiles es una prioridad para **Broadridge Financial Solutions**, una empresa global de tecnología financiera. La agregación y normalización de datos ha conllevado muchas dificultades para la empresa y el sector, y es algo que los clientes compradores esperan de Broadridge. Broadridge utiliza Tableau junto con el software de administración de activos y patrimonios de la empresa. Así, los clientes inversores pueden acceder ellos mismos a un análisis individualizado, informes personalizados y dashboards interactivos. También son capaces de explorar, de manera fácil y rápida, la información comercial, de la cartera y de las operaciones. Esto es especialmente importante cuando las necesidades del cliente cambian constantemente. Entre los clientes de gestión de inversiones de Broadridge que se benefician con el uso Tableau, se encuentran los fondos de cobertura de compra y venta, los administradores de fondos de cobertura, los administradores de activos, los bancos y los principales corredores de bolsa.





Conclusión

Sabemos que habrá que afrontar nuevos desafíos en el sector, algunos completamente desconocidos y otros muy familiares. En cualquier circunstancia, pero especialmente en el complejo entorno de negocios e inversiones actual, Tableau es un socio confiable y a largo plazo. Ayudamos a las principales empresas de administración de activos y patrimonios a implementar un análisis escalable, gestionar riesgos y hacer crecer sus negocios. Satisfacemos sus necesidades de datos, desde las más básicas hasta las más complejas. Ofrecemos un análisis de autoservicio que acelera el tiempo necesario para acceder a la información, proporciona una ventaja competitiva y resiliencia, y mejora la experiencia de los clientes.

Promover e invertir en una cultura de datos ayudará a las empresas de servicios financieros a liderar con la mentalidad adecuada ahora y en el futuro. [Descubre cómo la cultura de datos](#) inspira cambios importantes en las organizaciones y por qué es importante desarrollar una, por ejemplo, al capacitar a todos los empleados para que tomen decisiones basadas en los datos. Explora, además, cómo Tableau puede ayudar a tu organización a crear una cultura de datos que aproveche las oportunidades y permita superar los desafíos inesperados.

Como se puede ver en los tres dashboards y los ejemplos compartidos del mundo real, la variedad de experiencias de las empresas con la información basada en los datos revela la importancia de contar con un análisis eficaz en el núcleo del negocio. Al utilizar estos dashboards, experimentarás mejoras en la gestión de riesgos, la productividad de los asesores y la experiencia de los clientes.

Recursos

- Visita la [página de soluciones para el sector bancario y la administración del patrimonio](#). Descubre cómo Tableau puede ayudarte a alcanzar el éxito ahora y en el futuro, y obtener el máximo valor de tus datos.
- Comprueba tú mismo la fiabilidad y escalabilidad de Tableau. Descarga una versión de prueba gratuita de [Tableau Desktop](#).
- Conoce a nuestro galardonado socio, [USEReady](#). Descubre cómo la eficacia combinada de sus servicios estratégicos con nuestro análisis visual ayuda a los clientes a transformar la manera de considerar los datos, aprender e interactuar con ellos.

Acercas de Tableau

Tableau ayuda a las personas a transformar los datos en información útil para generar un impacto positivo. Conéctate con facilidad a datos almacenados en cualquier formato y lugar. Realiza, rápidamente, análisis ad hoc que revelen oportunidades ocultas. Arrastra y suelta para crear dashboards interactivos con análisis visuales avanzados. Después, compártelos con toda la organización y permite que tus compañeros de equipo exploren los datos por sí mismos. Multinacionales, empresas pequeñas y emergentes... Todo el mundo usa la plataforma de análisis de Tableau para ver y comprender sus datos.