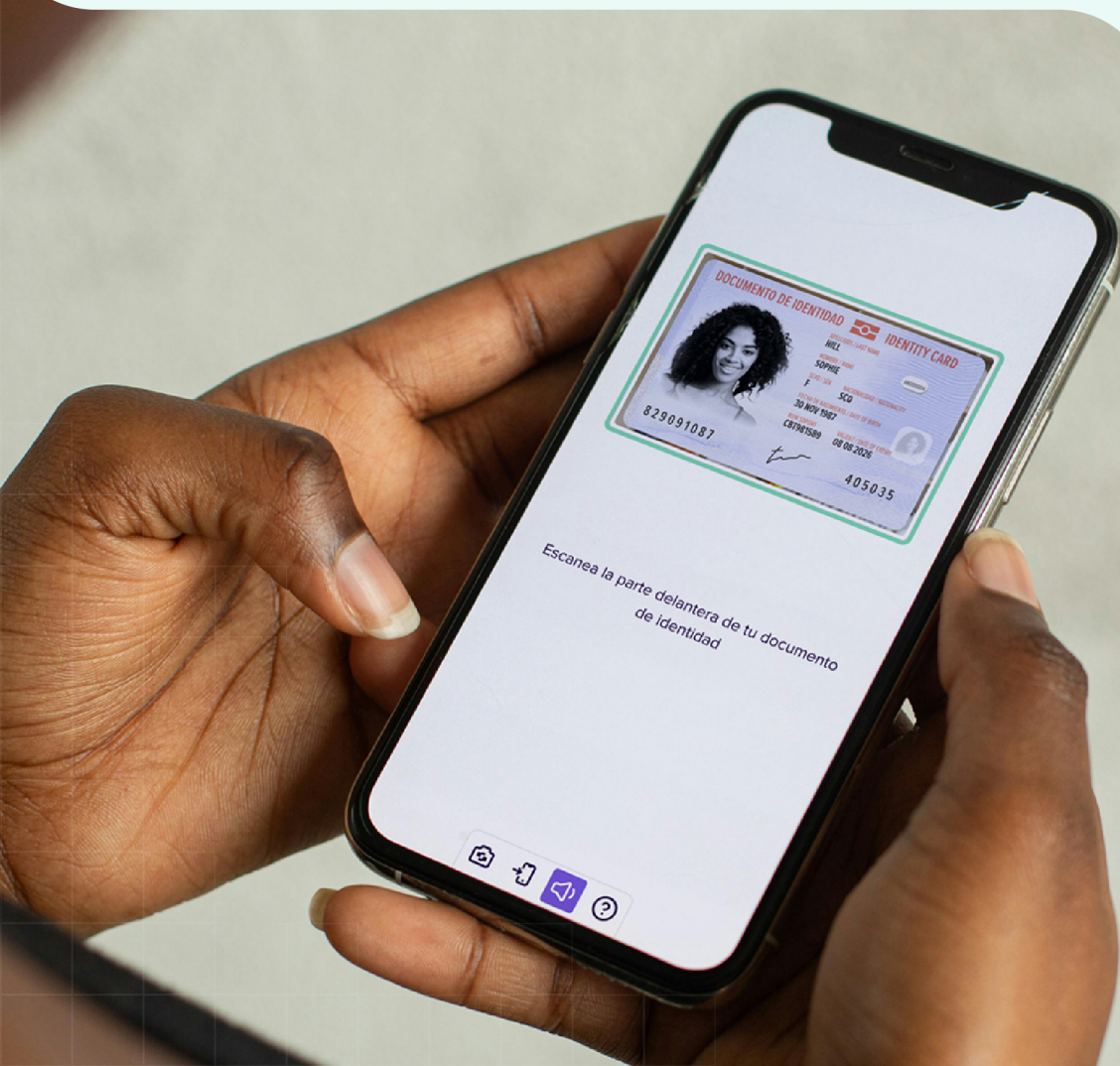


Tendencias en Identidad Digital y Firma Electrónica

Análisis de casos de uso por industria



La economía viene sufriendo **cambios y transformaciones profundas desde hace dos décadas**. Las empresas que han resistido a la evolución de la sociedad y sus nuevas normas han ido adaptando sus modelos de negocio de tal forma que estos estén a la altura de las expectativas y necesidades de un perfil de consumidor que era desconocido para ellas. Han sido las que no han tenido miedo ni reparo en innovar las que han sido capaces de **crecer y ser sostenibles en el medio y largo plazo**.

Al mismo tiempo que se producían estas transformaciones, han ido surgiendo **nuevas tipologías de player, productos y servicios** a consecuencia de estas modificaciones en los **distintos mercados e industrias**. Del lado de las compañías más relevantes de cada sector de actividad, han estado una serie de **startups digitales que las han surtido de tecnología que ha habilitado nuevas posibilidades y permitido culminar con éxito estos procesos de transformación necesaria**.

Sin embargo, **en los últimos años**, esta situación de **cambio constante se ha visto acentuada** por diversos factores a nivel **global y regional**. Actualmente vivimos un periodo de incertidumbre y volatilidad como no recordábamos desde finales del siglo pasado. Afortunadamente, la **coyuntura no es en absoluto la misma y hay lugar para desarrollar proyectos y negocios con gran éxito** gracias a las **herramientas** que nos brinda el conocimiento y la experiencia obtenida por la sociedad en su conjunto y el sector empresarial.

En concreto, podemos observar que **han aparecido determinados especialistas que aglutinan este aprendizaje y lo utilizan para desarrollar soluciones** que provoquen en sus clientes la **aplicación de las mejores prácticas tanto técnicas como normativas** para hacer frente a los **retos** de la actualidad.

A lo largo de este contenido exclusivo, vamos a ver cómo cada una de las áreas de la economía ha tomado **distintas formas de atajar los desafíos** que plantea el entorno actual. Mientras que algunos han percibido determinados momentos y circunstancias como dificultades, otros han sido capaces de **crear oportunidad y aprovechar las ventajas** de toda situación gracias a la utilización de herramientas innovadoras.

Índice

1	Ajustes y respuestas para un entorno complejo	5
2	Diversificación y expansión a otros mercados	7
3	Crecer en volumen sin grandes inversiones	10
	Cambio de paradigma	11
	Escalabilidad y productividad: métodos para lograr ser sostenible	13
	Hacia un modelo on-demand	15
4	Tecnologías por caso de uso y proceso	18
	Onboarding y Adquisición	19
	Contratación y aceptación	21
	Acceso y registro de usuarios	26
	Relación, comunicación y notificación	27
	Automatización y productividad	28
	Fraude y Riesgo	29
5	Tendencias clave por industria	31
	Banca	32
	Servicios financieros y FinTechs	35
	Trading y criptomonedas	36
	Seguros	37
	Telecomunicaciones	39
	Utilities	42
	Real Estate e inmobiliario	43
	Transporte y movilidad	45
	Ocio	49
	Turismo	51
	Salud, sociosanitario y farma	53
	Educación y Formación	54
	Sector Público	56

6	Metaverso: una realidad plausible	57
	Un canal funcional en el que operar con garantías	59
7	Cambios y transformaciones en las organizaciones	61
	Recursos Humanos y Gestión del Talento	62
	Ventas y Marketing	64
	Compras y gestión de proveedores	65
	Compliance y función legal	66
	Operaciones e IT	67
	Departamentos financieros y contabilidad	69
8	Conclusiones: Herramientas para un futuro de éxito	70
9	KPIs obtenidos por negocios adaptados a las tendencias globales en digitalización y servicios de confianza	73

1

Ajustes y respuestas para un entorno complejo

Desde hace aproximadamente un año, compañías y empresas de todos los tamaños e industrias han comenzado a hacer ajustes para adaptarse a diferentes mercados y a los cambios que están por ocurrir. Se espera un **periodo trascendental** para cualquier negocio u organización.

Estar a la altura de los requisitos que demanda la situación no es una opción. Se estima que durante este ciclo **tres de cada cuatro compañías estará culminando un proceso de transformación** para hacer frente a los cambios sucedidos en el último tiempo, además de prepararse para los **nuevos modelos de sociedad y economía que ya se están comenzando a consolidar**.

Pese a lo que pudiera parecer, esto **no aplica únicamente a grandes empresas o compañías ya multinacionales** con estructuras complejas y globales, sino también a pequeños players o incluso comercios locales. Uno de los principales retos que enfrentan las **PYMES** en la actualidad es el de **alcanzar los niveles de productividad de otros actores del mercado con procesos estandarizados y automatizados**. Pese a que pudiera parecer más complicado para ellas, la realidad es que con los medios actuales y las soluciones aportadas por determinados especialistas, la **construcción de workflows productivos y modelos sostenibles es igual de sencilla tanto para grandes empresas como para pequeños negocios**.



Como veníamos adelantando, pese a la desconfianza de algunos - motivada por eventos como pueden ser la inflación o el aumento en los costes operativos - **la situación actual es diferente a las que pudimos observar en anteriores crisis económicas**. La **confianza del consumidor sigue alta e incluso se han podido observar periodos de crecimiento** de esta en momentos en los que parecía reinar la incertidumbre. Siguen creándose nuevos proyectos y las ventas de aquellos que se han adaptado no se han resentido.

La clave de la adaptación a la nueva realidad está en la detección. Obtener **datos** sobre las demandas de los distintos mercados y públicos objetivo a los que están dirigidos o pueden estarlo nuestros productos y servicios es de vital importancia para alcanzar la tan ansiada **sostenibilidad y construir las bases para un crecimiento sólido y continuado**.

Los modelos de detección temprana deben darse en todas las áreas operativas de un negocio y respecto a cualquier asunto que pueda afectarle.

Este concepto está marcando una filosofía que los más expertos llevan utilizando años y que tantas alegrías ha provocado en determinados sectores de la economía. **Detectar nuevas tendencias**, posibles **cambios regulatorios** en los distintos mercados en los que se opera, intentar predecir hacia dónde va el futuro de la **oferta de producto**, las **oportunidades de partnerships y alianzas** con otros players que pueden aportar grandes sinergias o **comenzar a utilizar las tecnologías y plataformas digitales que se convertirán en un estándar para no quedarse atrás**.

Entender las tendencias y aprovechar sus oportunidades es algo imprescindible dada la naturaleza cambiante de las economías y sociedades actuales. El ritmo al que evolucionan las **soluciones tecnológicas B2B** con las que los negocios son cada vez más productivos, eficientes y eficaces hace que debamos estar al tanto para presentarnos en nuestro mercado con una propuesta empresarial amplia, completa y ágil.



2

Diversificación y expansión a otros mercados

Hay una especie de contradicción entre dos conceptos que sin embargo encajan perfectamente. Esto es algo que no todos han sido capaces de ver en su industria o área y ha provocado la pérdida de grandes oportunidades para determinados players: **la diversificación pasa, en muchas ocasiones, por la convergencia sectorial.**

Sí, unir para dividir. Esto es una constante en - por ejemplo - las industrias **BFSI (Banca, Servicios Financieros y Seguros)**. Un claro exponente de esta tendencia son las llamadas tarjetas-monedero. **Negocios que comenzaron con una propuesta única y simple pero que debido a su desarrollo** y crecimiento meteórico tuvieron que plantearse cambios troncales tras su posterior estabilización o incluso ralentización en términos de adquisición de clientes. La principal

fórmula para diversificarse ha sido la de la **oferta cruzada en sus plataformas de servicios complementarios a través de partnerships** con otras compañías de sectores similares.

La integración de recomendaciones a sus clientes a través de diversos canales ya es un hecho. La creación de secciones de seguros dentro de la app móvil de las tarjetas monedero ha sido posible gracias a **sistemas de cruce de información entre socios con tecnologías RPA (Robot Process Automation) y la contratación digital con firma electrónica**. Del mismo modo, no sólo se están ofreciendo en estos canales digitales servicios complementarios, sino que también se apuesta por añadir plataformas sencillas para hacer trading con los fondos de la tarjeta monedero dentro de la misma app.



Expansión a otros mercados



Nuevas regulaciones



Automatización

Esto está ya consolidado en las BFSI pero otras industrias como el **carsharing**, las **telecomunicaciones** o cualquier **utilities** ya han comenzado a hacerlo. Recientemente, algunas compañías de luz y gas han comenzado a ofrecer en la misma factura suscripciones integradas de servicios de televisión en streaming; algo que hasta ahora parecía sólo reservado para las teleoperadoras.

La preocupación global por el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo ha forzado a estas áreas a establecer controles **Anti-Money Laundering automatizados** a través de **tecnología regulatoria**. Las recomendaciones GAFI-FATF se han convertido en un estándar que incluso compañías que no están obligadas a cumplirlas están implementando dado los beneficios que esto supone en términos de seguridad, reputación y por la facilidad para hacerlo.

En definitiva, **el ingenio en los negocios combinado con las soluciones de las startups tecnológicas más ágiles** ha permitido a

muchas empresas diversificarse a través de la convergencia con otros actores incluso de áreas aparentemente alejadas.

Por otro lado, la **expansión de determinadas empresas hacia otros mercados más allá de las fronteras nacionales donde comenzó su actividad** ha experimentado una revolución absoluta recientemente por dos motivos: la **aprobación de nuevas regulaciones** y leyes tanto regionales como internacionales que dan más facilidad para esto y el **desarrollo de tecnologías escalables que permiten la automatización del cumplimiento de los procesos con estas normas** de una forma sencilla.

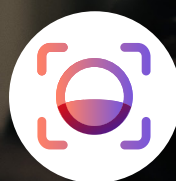
Aunque Europa está a la cabeza de la vanguardia en lo que respecta a la modernización de los marcos regulatorios para poder operar en sus fronteras con facilidades si se cumple con los requisitos marcados, **esta tendencia afecta a todo el globo**. No estamos hablando de deslocalización, sino de la **oferta de productos y servicios en territorios en los que antes no se había podido ingresar**.

El auge del ecommerce y las ventas online en general ha llegado a todos los sectores de actividad. Si bien en el ámbito de los servicios es más sencillo que en el de la distribución de productos físicos, las ventajas que han brindado los **nuevos sistemas de verificación de identidad y registro seguro de clientes** a través de internet hacen esto posible.

Los **actores RegTech** del mercado están acompañando a los negocios en su expansión internacional gracias a tecnologías ágiles y potentes al mismo tiempo. ¿Cómo es esto posible? La innovación ha provocado el surgimiento de nuevos sistemas adaptados a las últimas normativas lanzadas por los reguladores de varias industrias y las instituciones. Tan sólo hace unos años, no existía tal posibilidad, sin embargo desde hace un tiempo la consolidación de estos sistemas ha provocado un cambio decisivo en la economía de Europa y del mundo entero.

Auge del ecommerce y ventas online

Gracias a nuevas herramientas



3

Crecer en volumen sin grandes inversiones

Aprovechar todas estas oportunidades puede parecer algo costoso y que requiere de la culminación de proyectos con grandes inversiones. Sin embargo, este pensamiento está muy alejado de la realidad actual. Ya en 2001, la publicación del manifiesto ágil supuso un cambio de paradigma en cuanto a los modelos de mejora del desarrollo de software. Pese a que este no tuvo un impacto real en la industria IT hasta casi una década después, fue el camino que inició la senda que culminó posteriormente en el concepto **SaaS (Software as a Service)**.

El manifiesto ágil ha impactado no sólo en el sector IT sino en toda la economía, pudiendo ver actualmente cómo **equipos de atención al cliente, marketing u operaciones** trabajan siguiendo sus principios e incluso implementando algunas metodologías ágiles como el scrum para determinados proyectos.



La consolidación de estas formas de entender la actividad de los negocios y el desarrollo de los cambios dentro de las empresas ha provocado el **surgimiento de players especialistas que actúan como compañeros de viaje de sus clientes** aportando **herramientas clave** para no sólo digitalizar parte de su operativa sino ofrecer a sus clientes una propuesta renovada y flexible. Todo esto, con un formato de **pricing asequible y adaptado a las necesidades y el crecimiento del negocio**.

Cambio de paradigma

Aún podemos ver cómo finalizan, tras meses o años de desarrollo, costosos **proyectos de transformación digital de grandes y medianas empresas** encargados a consultoras externas. Muchos de ellos generalmente son entregados y quedan a expensas de su utilización por la empresa que hizo el encargo. Pasado un tiempo, si el sistema ha quedado obsoleto, su actualización supone un nuevo sobrecoste que asumir.

La situación actual en la que el **riesgo** es uno de los factores más importantes a la hora de comenzar cualquier tipo de proyecto no permite a las compañías “hipotecarse” con el encargo de costosos nuevos sistemas a consultoras, muchos de ellos ideados para poner en marcha cambios o proyectos de los que no se tiene la certeza de si lograrán los objetivos propuestos.

Además, esta forma “tradicional” de hacer cambios en un negocio tiene otros inconvenientes como la lenta puesta en marcha en entornos y mercados donde contar con

un **time-to-market ajustado** es imperativo. Del mismo modo, la creación desde cero de soluciones enfocadas en sistemas ya fijos reduce las capacidades de innovación y complica la posibilidad de actualizar el sistema de forma continuada.

En cualquiera de los casos, **optar por estos partners especializados que en muchos casos son startups no significa dejar de lado las ventajas de un gran y experimentado grupo de consultoría**. Son negocios ideados para acompañar tanto a grandes empresas en sus procesos profundos de transformación - **diseñando soluciones ad-hoc y desarrollando tecnologías concretas si se necesita** - como para ofrecer un producto final ágil y sencillo al instante a un pequeño negocio. **Lo mejor de los dos mundos, unificado gracias a una nueva forma y filosofía de entender la actividad y la industria.**

Ad-hoc

Soluciones que ofrecen startups especializadas

Concretas

Nuevos proyectos de transformación digital





Ahora, la **transformación llega junto con el crecimiento**. Los modelos **pay-per-use** de las **plataformas digitales holísticas** cubren las necesidades de los negocios y se integran perfectamente con sus sistemas ofreciendo la misma potencia que los grandes desarrollos. En tan sólo unos días, cualquier negocio - pequeño o grande - puede **tener sus tareas y operaciones habituales transformadas y optimizadas** o haber **modificado un proceso clave** para salir al mercado **cumpliendo con la normativa** y dando un nuevo **enfoque ideado para el crecimiento de sus ventas** o la oferta de nuevos productos y servicios.

Estas herramientas ágiles tienen las mismas **características, funcionalidades y capacidades** - e incluso superiores - que los grandes sistemas desarrollados por encargo. Es más, su grandísima ventaja es que el **proveedor de esta tecnología es experta en ella**, siendo un producto digital desarrollado a lo largo de años, **optimizado y testado por otros clientes que necesitan resolver casos de uso homólogos en la misma u otra industria**.

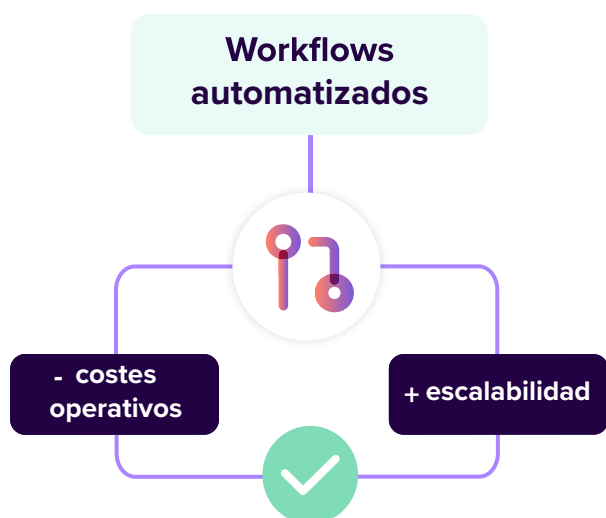
El producto se actualiza constantemente para **implementar nuevas funcionalidades, adaptarse a nuevos sistemas, cumplir con las últimas regulaciones y leyes o dar respuesta al feedback** recibido por las empresas usuarias de la tecnología y los usuarios de estas. Además, la necesaria flexibilidad de la tecnología - dada por la exigencia de tener que funcionar en muchos y diferentes clientes - aporta a estos sistemas un plus de capacidad y operatividad.



Escalabilidad y productividad: métodos para lograr ser sostenible

En la actualidad, la **rentabilidad** marca una de las grandes preocupaciones de los responsables de área o jefes de negocio. En muchas ocasiones, la mejora de esta se está confundiendo con el sobrecoste de los suministros, las materias primas o los productos que necesita un negocio para desarrollar su oferta. Sin embargo, en la mayoría de los casos, la clave para conseguir mejores resultados e índices de rentabilidad está en la **productividad y la optimización de procesos**.

Ser productivo y contar con **workflows automatizados** asegurará la escalabilidad y sostenibilidad de un negocio. El **ahorro de costes operativos** en compañías que han **implementado soluciones digitales de prevención del riesgo, contratación y adquisición** se ha visto incrementado enormemente tan sólo en los primeros meses de la adopción de estas herramientas.



Con respecto al asunto que analizábamos previamente sobre la expansión a otros mercados, la escalabilidad parte de la posibilidad de **ampliar la cuota de mercado, ingresar en nuevos o crecer en ventas sin la necesidad de invertir en infraestructura o recursos para los departamentos responsables de este aumento**. Ser capaz de distribuir producto y servicio en un mercado totalmente nuevo para la compañía gracias a los cambios regulatorios y a la tecnología que ayuda a su cumplimiento automatizado es un gran ejemplo de escalabilidad.

Otra gran baza de la integración de los nuevos sistemas y la adaptación del modelo de negocio está en la **potenciación de las capacidades** del activo más importante de una compañía: sus **equipos y colaboradores**. Las nuevas plataformas digitales que habilitan nuevas posibilidades, oportunidades y técnicas para el crecimiento son perfectamente **utilizables por cualquier miembro de la compañía** ya sea a través del ingreso en los **sistemas propios** o con la utilización de los **dashboards** ofrecidos por estos proveedores de servicios digitales.

Ahora es posible **desatar la creatividad** de los equipos gracias a soluciones de **Robot Process Automation** que pueden ser utilizadas con dos perspectivas: una **experta e ilimitada por los profesionales IT** de la empresa y **otra ágil y sencilla para aquellos empleados** menos digitalizados. Por otro lado, funciones y tareas relativas a la **validación, recogida y almacenamiento de documentación** han quedado completa y absolutamente en manos de los sistemas automatizados, permitiendo que los **empleados puedan dedicar su tiempo a tareas de mucho más valor**. Además, **se evita cualquier tipo de error** gracias a tecnologías perfectamente pulidas y precisas de las que ya podemos decir que actúan con una **fidelidad y exactitud mayor** a cómo lo haría un agente humano. Y sí, cumplen 100% con la normativa de cualquier industria al estar diseñadas en base a sus requerimientos.



Validación de documentos



Almacenamiento de documentos

Funciones de los sistemas automatizados



Recogida de documentos

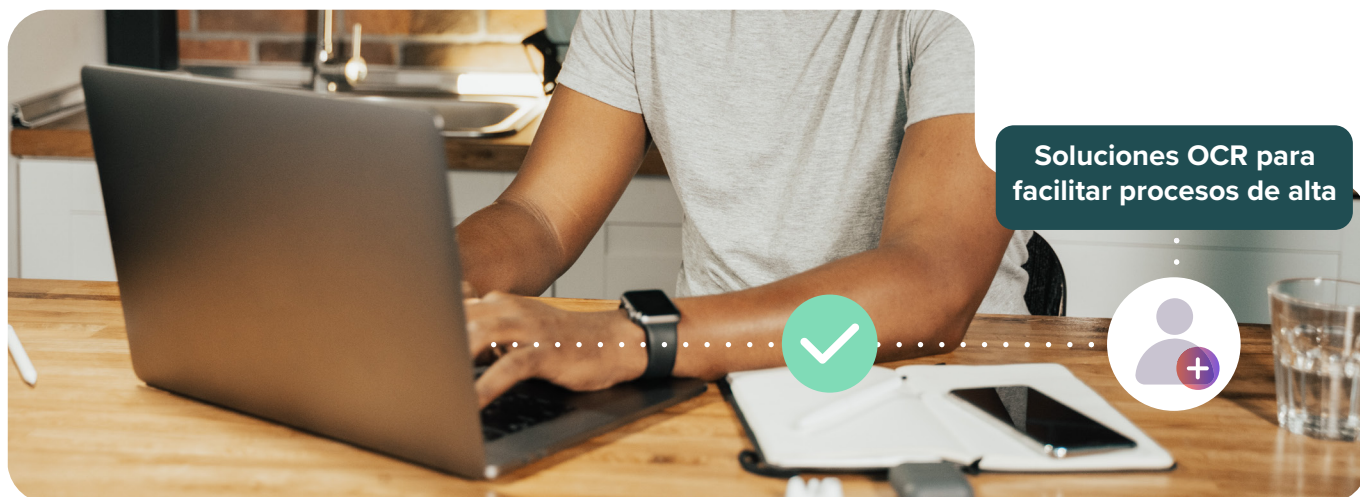
Hacia un modelo on-demand

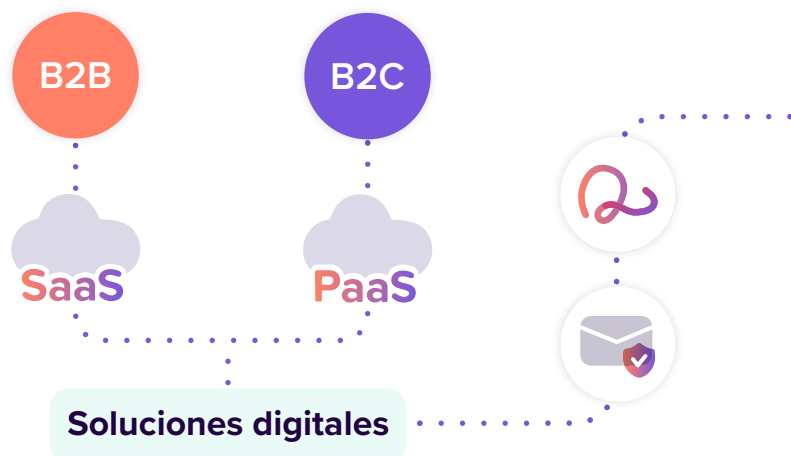
La **apertura de los ecosistemas** digitales ha traído consigo una serie de cambios que han generado un modelo de consumo totalmente distinto. Adaptarse a él ya no es una **ventaja competitiva sino una obligación** para los negocios que deseen ser sostenibles y poder crecer. **Observar tendencias desde un punto de vista concreto nos puede dar pistas sobre la evolución de otras áreas de la economía.**

Por ejemplo: la decadencia del vídeo en formato físico en favor del consumo de contenido en streaming nos puede contar mucho sobre las **exigencias de un público ya acostumbrado a tomar decisiones conscientes por sí mismo.** Hemos visto cómo en los últimos años los **comparadores de tarifas y de productos** han llegado a todas las industrias: hipotecas, seguros del hogar, proveedores de suministros, televisiones o móviles; **con una simple búsqueda el usuario recibirá decenas de insights e información detallada** sobre el producto y el precio en comparación con todos los **competidores.**

Sin embargo, hay un elemento decisivo que en ocasiones se pasa por alto: un **registro de nuevo cliente sencillo y seguro.** Ganar la batalla por la **conversión** es ganar la guerra por la **adquisición de clientes.** Pese a lo que pudiera parecer, los nuevos consumidores están **menos dispuestos que los más longevos a dedicar tiempo para cumplimentar datos y realizar operaciones complejas durante un proceso de alta o registro.**

Cuanto menos esfuerzo y complicaciones exigamos al usuario, más posibilidades hay de que convierta. Por eso, la integración de **soluciones OCR en los procesos de alta** online está permitiendo evitar que el usuario teclee todos y cada uno de sus datos. Ya que debe realizarse por obligación regulatoria el proceso KYC de verificación de identidad con documentación, extraerla del documento con exactitud permite al usuario después simplemente confirmarla en lugar de tener que escribirla.





Por lo tanto, podemos extraer la conclusión de que a pesar de los resultados que haya arrojado el comparador, si después durante la **contratación** el usuario se encuentra con dificultades y, además, no experimenta una **sensación de seguridad sin fricciones**, la conversión no llegará a ser posible. Sólo así podemos entender las altas tasas de abandono en mitad de un proceso comunicadas por algunas compañías.

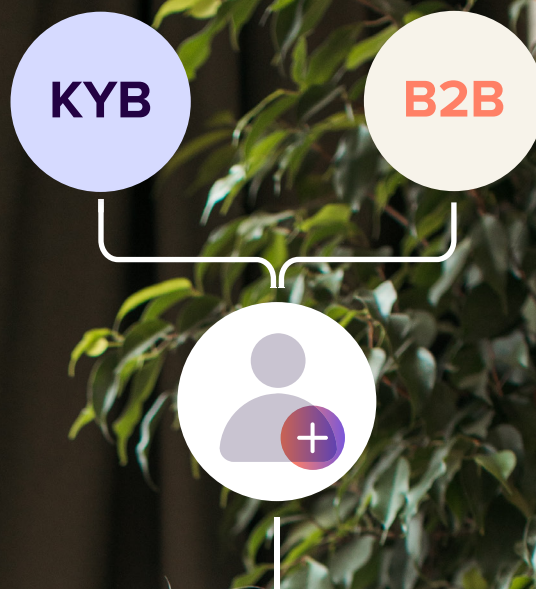
¿Conoces los **seguros de coche en formato pay-per-use**? Pues sí, ahora sólo activas el seguro de tu vehículo cuando este está arrancado. Se ha llegado hasta un punto de **hiperpersonalización** en el que no cubrir las demandas y expectativas de los consumidores significa estar abocado al estancamiento en el corto e incluso medio plazo dependiendo de la industria y el tipo de producto.

Igual que en el **B2B** los **clientes están exigiendo a sus proveedores de soluciones para el negocio el formato SaaS**, en el **B2C** los consumidores esperan una oferta PaaS

(Product as a Service). Es tan así que ya hemos comenzado a ver un despegue meteórico no sólo de el **renting** de vehículos sino de dispositivos como los teléfonos móviles, las televisiones o los ordenadores gaming (ya no para profesionales y especialistas sino para el consumidor medio).

Ocurre lo mismo en las operaciones corporativas entre compañías y dentro de estas. Los equipos de **operaciones, recursos humanos, compras o ventas** están demandando soluciones de **firma electrónica y comunicación certificada a través de canales digitales**. Acuerdos y comunicaciones que retrasaban procesos días o incluso semanas simplemente por una deficiente comunicación y envío no digitalizado han desaparecido en miles de empresas que han integrado estos sistemas.

Por su parte, el **Know Your Business (KYB)** ha reformulado las normas B2B al ofrecer la posibilidad de **dar de alta negocios** y verificar **UBOs** en segundos con resultados equivalentes a un proceso de **diligencia debida** estandarizado. Esto ha habilitado modelos de negocio innovadores donde cada día se dan de alta nuevos usuarios-negocio sin esperas. Ya no sólo estamos hablando de las **plataformas B2C eCommerce** que cuentan con una sección para profesionales y empresas - situación que ha mejorado enormemente evitando las esperas en el alta de la cuenta profesional - sino de empresas cuyo core business está basado en la obtención de nuevos negocios como base para realizar el suyo.



**Altas de nuevos usuarios,
negocio sin esperas**



4

Tecnologías por caso de uso y proceso

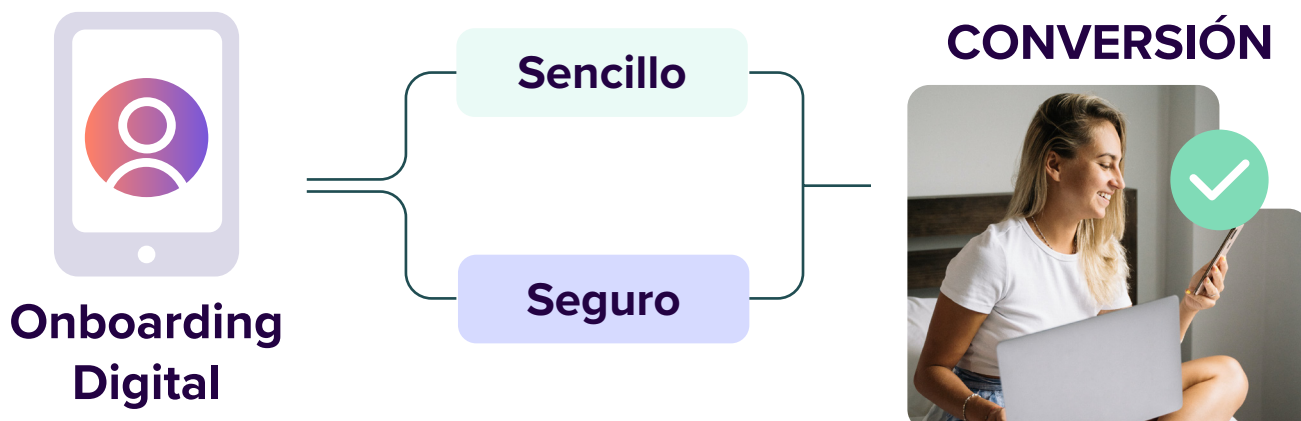
¿Cómo se están produciendo estos cambios? Las tendencias que marcan la **forma de hacer negocios en la actualidad** tienen una forma de ser dada por la **naturaleza de aquellas herramientas que hacen posible y habilitan los casos de uso** más relevantes dentro de las organizaciones.

Tres de cada cuatro negocios habrán hecho cambios en este sentido para adaptarse a las tendencias de sus mercados objetivo. La integración de **plataformas digitales holísticas** ha llegado a negocios y empresas de todos

los tamaños e industrias, siendo capaces tanto de **optimizar procesos ya existentes** como de **habilitar nuevas posibilidades dentro de los negocios**.

Desde **grandes multinacionales** hasta pequeños **negocios locales**, vemos cómo hacen uso de la **misma tecnología** para resolver casos de uso muy dispares. Esto es posible gracias al cambio de paradigma que hemos analizado previamente y que ha sido impulsado en su gran mayoría por **startups innovadoras con un enfoque global**.





Onboarding y Adquisición

Cuando hablamos de estos dos conceptos las primeras áreas de la empresa que nos vienen a la mente como responsables de ellos son las de marketing y ventas. Sin embargo, las funciones legal, IT y de operaciones están inmersas de lleno en estos procesos clave para el desarrollo de la actividad del negocio.

El primer contacto con la marca es decisivo, más aún si la decisión de compra no está tomada por completo. **Recientes estudios confirman que un proceso de registro sencillo y que denote seguridad impulsa al usuario hacia la conversión.**

Las **tecnologías que habilitan los procesos de onboarding tanto presenciales como online** son aquellas que se centran en **verificar la identidad** de los clientes potenciales. Estos sistemas han evolucionado enormemente en el último tiempo, de tal forma que en la actualidad leyes y normativas tanto nacionales como internacionales recurren a ellas para fijar los estándares para este tipo de procesos.

Es una sinergia bidireccional en la que tanto la tecnología ha ido afectando a la regulación como en el sentido contrario. De ahí que haya surgido un **ecosistema RegTech** de players de **servicios de identificación y confianza online** para asegurar que las transacciones entre usuarios y empresas se realizan como es debido, además de aportar a las compañías todos los enormes beneficios que hemos detallado en anteriores puntos tras la implementación de este tipo de sistemas.

Entre las últimas tendencias encontramos la de implementar estas herramientas en las ubicaciones presenciales. Los **sistemas KYC y de verificación de identidad** ya no sólo responden a los riesgos que entrañan las operaciones a través de internet y en remoto sino que han sido capaces de **transformar y optimizar el funcionamiento de los puntos de venta presenciales**. Los **resultados**: dar más capacidades a los colaboradores allí presentes para atender a más clientes dejando de lado las tareas burocráticas y repetitivas así como el ahorro en costes y el aumento de la seguridad al realizarse controles más exhaustivos y precisos.

Además, ahora estamos habilitando la activación instantánea de los servicios. Hasta hace muy poco tiempo, muchos usuarios que acudían a una ubicación presencial para contratar o comprar debían esperar algún tiempo para que la operación fuera validada. Gracias a la **integración de los controles exhaustivos AML en los puntos presenciales, el cliente puede abandonar la oficina, sucursal o tienda con sus servicios y productos activados en el momento.**

En cuanto a los **sistemas y pasarelas de contratación** en entornos digitales, se observa cómo la **multicanalidad y las capacidades cross-channel** han llegado para quedarse. Ahora, el usuario puede **retomar un proceso de alta de cliente en el mismo punto** donde lo dejó y desde cualquier lugar o **dispositivo**. También, las últimas actualizaciones de los sistemas han permitido **reducir al máximo el tiempo de los controles**, siendo prácticamente instantáneos gracias a los avances tecnológicos en **inteligencia artificial y machine learning**.

Ahora sistemas como Tecalis actúan de forma inteligente y dinámica, sin la necesidad de que el usuario deba indicar previamente qué documento va a escanear para su validación. Ya sea un **documento nacional de identidad, un permiso de conducción, una factura o pasaporte**, la tecnología es capaz de detectarlo instantáneamente y pasar los controles pertinentes en aún menor tiempo y con cero error.

Respecto a las tecnologías de **biometría**, la voz parece estar ocupando ciertas posiciones en determinados casos de uso muy concretos aunque el **reconocimiento de rostro sigue siendo la opción preferida** por los usuarios y aquella con la que están más familiarizados. Esta otorga unos resultados realmente buenos y está respaldada por las regulaciones más exigentes en todos los mercados y países.



Contratación y aceptación

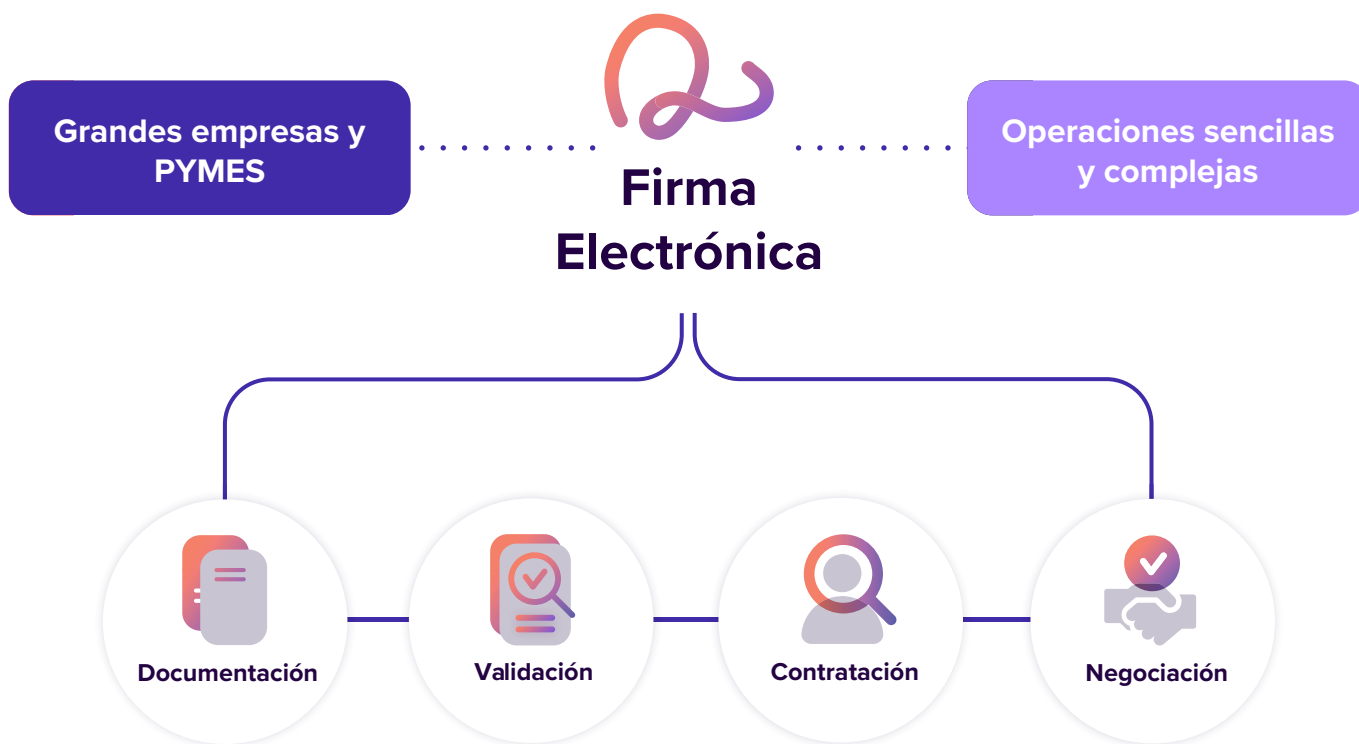
Hay mucho ruido en lo que respecta a las soluciones de contratación y aceptación de condiciones, en especial sobre los **distintos estándares y cuáles aplicar en cada caso** de uso. La firma electrónica **eIDAS** responde a los requisitos marcados por los reglamentos europeos y estos resultan ser homólogos (y superiores en términos de seguridad y respaldo) a otras regulaciones más allá de la UE. Por lo tanto, contar con herramientas de contratación basadas en este modelo es un seguro para poder operar en todo el mundo.

Las demandas de la mayoría de compañías que utilizan soluciones de contratación digital se centran en la **plataforma y sus funcionalidades**. El primer aspecto sobre el **respaldo legal y la seguridad jurídica** es sencillo de comprobar a través de la solicitud de información sobre este tema al proveedor y la consulta de los listados

de proveedores de servicios electrónicos de confianza y certificados cualificados. Sin embargo, la **usabilidad** de la solución y su capacidad para **dar respuesta a los casos de uso en los que va a implementarse** no siempre es la esperada tras la integración del servicio.

La principal tendencia a destacar en este área es sobre la **capacidad funcional de la herramienta**. No todos los sistemas de firma electrónica son iguales ni incluyen las mismas funcionalidades. Muchos negocios se topan con complicaciones para **editar la documentación, hacer cambios o configurar los envíos**. La máxima personalización y la habilitación de posibilidades de configuración nunca es suficiente. Por ello, algunos players RegTech han optado por ofrecer sistemas altamente configurables además de recoger el feedback de sus clientes para integrar **nuevas funcionalidades en la siguiente actualización programada de la plataforma**.





Las herramientas de firma electrónica deben ser **centros de documentación, validación, contratación y negociación** para un negocio con las mismas características de una solución ágil y absolutamente simple. No hay por qué renunciar a ninguno de ambos aspectos. Mientras que algunas operaciones requieren **plataformas en las que colaborar, comentar y realizar cambios** sobre un documento sellando estas alteraciones en el documento de auditoría completa resultante, otros casos de uso demandan un estilo “**sign&go**”.

La clave está en la **flexibilidad**: plataformas capaces de ser todo lo **complejas que se necesite para operaciones de alto riesgo** pero también poder configurarse en **formato ágil para**

casos de uso sencillos y que demandan rapidez.

Estas tecnologías son aquellas que previamente indicábamos que son utilizadas tanto por líderes globales como por PYMES y pequeños negocios.

Con la misma perspectiva sobre la que hablábamos anteriormente en tendencias sobre la escalabilidad, llegamos a este punto sobre la utilización de estos servicios por pequeños negocios. Son muchísimos los autónomos y microempresas que han decidido utilizar la firma electrónica con un coste inicial cero. Tan sólo acceden a una web y en formato pay-per-use sólo deberán pagar un importe realmente asequible para ellos si es que la firma llega a producirse.

Solicítanos nuestro Ebook exclusivo
de forma totalmente gratuita por haber leído este contenido.

“Todo lo que debes saber para elegir un
proveedor de firma electrónica”



SOLICÍTALO AQUÍ



Por otro lado, volviendo a los **procesos de alta, onboarding y primer registro**, hay que destacar que gran cantidad de empresas cuentan con **sistemas diferenciados para la verificación de identidad KYC y la contratación** con firma digital. El usuario percibe **confusión** al comprobar que - en un mismo workflow - interactúa con tres compañías: la empresa de la que quiere ser cliente, el proveedor de verificación de identidad y el proveedor de firma electrónica.

Por ello, la tendencia actual se dirige hacia **sistemas holísticos que cubren todas las fases del customer journey**, incluso más allá de la firma electrónica - algo que analizaremos más adelante. La convergencia de las tecnologías propias que potencian el KYC y la verificación de identidad y documentación con aquellas que hacen posible la firma electrónica ha dado como resultado **un producto completamente nuevo y que es capaz de conseguir la conversión absoluta en muchos procesos de onboarding**.



La **reducción del tiempo de contratación** ha sido notable en los últimos años y la confianza de los usuarios en determinadas marcas se ha visto acrecentada por el diseño de procesos de alta y registro totalmente personalizados con la identidad de la empresa y la interconexión correcta con los sistemas con los que previamente trabaja. Esto también genera grandes beneficios para las compañías pudiendo **integrar las soluciones en días sin afectar en absoluto a sus equipos IT.**

Igualmente, las herramientas que permiten la contratación y aceptación no sólo se utilizan para operaciones de ventas, sino también **de forma interna para los procesos propios de la organización y las comunicaciones o transacciones con partners y proveedores.** Los equipos de **recursos humanos y compras** han sabido sacar gran provecho a estas herramientas con unos resultados asombrosos.



Herramientas contratación



Acceso y registro de usuarios

Facilitar el **acceso a productos y servicios o la gestión de estos** de la forma más ágil posible es una necesidad hoy en día. El principal problema que comunican los usuarios, por ejemplo, al preguntarles sobre su app bancaria es sobre el proceso de **autenticación**. Ven complejidad en él o por algún motivo este no funciona como esperan.

Ofrecer **credenciales que no olviden y sistemas rápidos** es debe ser una prioridad. Aunque algunos piensen que conseguir esto puede ser incompatible con una seguridad del máximo nivel, las soluciones más actuales han atajado este reto. Algunos entienden que la **autenticación multifactor** y los requisitos PSD2 suponen la creación de fricciones en estos flujos y procesos. Sin embargo, si se cuenta con la tecnología adecuada y se hace bajo los estándares que marcan las normas **no hay que elegir entre agilidad o seguridad**.

La autenticación segura con estándares

SCA biométricos está permitiendo realizar operaciones de mayor riesgo en las plataformas de cliente sin necesidad de solicitar segundos o terceros pasos una vez ya se ha hecho el primer login. Además, el modelo multi-factor puede ser posible sin complejidad gracias a la **biometría y las OTP autorrellenables**. De esta forma somos capaces de **impulsar la contratación de productos complementarios para los ya clientes** y la realización de **operaciones adicionales, facilitando más interacciones y favoreciendo las compras**. La clave de esto es la generación de unas **credenciales seguras conforme a los estándares técnicos y legales** que marcan regulaciones como **PSD2, AML6 o los sistemas KYC**.

Esto nos lleva de nuevo a una de las tendencias más acuciantes en la actualidad y que analizamos en la sección sobre la diversificación y la convergencia con otras industrias. Habilitar estas oportunidades sólo será viable si ofrecemos un acceso seguro y sencillo a las plataformas donde también **podrán realizar nuevas contrataciones** ya sea de productos y servicios propios o los de aquellos de partners y terceros.

Autenticación multifactor



Biometría



OTP



Uso de blockchain y sistemas E2E para cifrar comunicaciones



Relación, comunicación y notificación

Especialmente crucial en industrias como la **aseguradora, los suministros (utilities), la banca o similares**, las comunicaciones a cliente deben gestionarse con el máximo rigor y bajo los estándares reconocidos más respaldados jurídicamente. Quedan atrás los tiempos en los que el burofax físico se utilizaba e incluso las llamadas aplicaciones de eFax están comenzando a quedarse atrás. La **comunicación electrónica certificada con el estándar eIDAS** es la norma sobre la que operar en la actualidad.

Con tecnologías homólogas a las de la firma electrónica, pueden enviarse **comunicaciones selladas de todo tipo y con contenido** en cualquier formato a través de absolutamente **cualquier canal digital, incluidas aplicaciones de mensajería instantánea o sistemas de intranet propietarios de una compañía en concreto**.

Por otra parte, el core de estos sistemas también ha sido modificado para actuar como **respaldo a la trazabilidad de todo tipo de operaciones**, incluidas las de KYC o las transacciones en las apps disponibles bien para clientes, para empleados o proveedores. **Sellar toda interacción de un usuario con evidencia electrónica completa y reconocida** es un seguro para **habilitar casos de uso antes desconocidos y asociados a la contratación segura con login sencillo bajo autenticaciones SCA**.

Los informes de auditoría ahora son más completos que nunca dado que las compañías están tendiendo a apostar por estas plataformas holísticas integradas en todos los sistemas y conexiones que componen el funcionamiento total de la actividad del negocio. El **blockchain y los sistemas E2E** han permitido cifrar las comunicaciones para obtener una seguridad sin fisuras y al mismo tiempo integrar este tipo de respaldo en cualquier parte.

Automatización y productividad

Creatividad y libertad. Una de las principales losas que impiden a los colaboradores y empleados de muchas empresas y organizaciones ser productivos y eficientes es el hecho de tener que **atender durante un número importante de horas de su jornada a tareas administrativas y repetitivas**. Como hemos visto, la clave de la sostenibilidad y la rentabilidad en la situación actual no está tanto en factores externos sino en los internos, así lo han demostrado miles de negocios que utilizan herramientas que les permiten crecer pese a un entorno complejo e incierto.

La llegada de la **automatización robótica de procesos** al día a día de las empresas es una realidad. Cualquier empresa que quiera seguir siendo competitiva debe poder **satisfacer las demandas de sus empleados y partners en lo que a su día y tareas se refiere**. Los últimos **desarrollos IT** se alejan de las anticuadas



macros y optan por **herramientas asequibles e igualmente utilizables en formato pay-per-use** que hacen que cada componente y equipo de una organización desate todo su potencial.

Desde la creación de chatbots en minutos hasta el tratamiento y análisis de datos en tiempo real, existe una única herramienta que va a suponer toda una revolución en los próximos años.

La inteligencia artificial y las plataformas en comunidad han resuelto la operativa de cientos de casos de uso en todas las industrias.

Además, la concepción ágil de este producto lo hace **integrable en días y no se requiere de formaciones específicas y complejas para un uso sencillo**. Aún así, al mismo tiempo, los **especialistas IT pueden hacer de ello una herramienta potente** con la que **diseñar otros sistemas accesorios** que den respaldo a las operaciones de **onboarding, contratación, autenticación o comunicación** que hemos visto anteriormente.



Fraude y Riesgo

La **profesionalización de la gestión del riesgo y la prevención del fraude** es una tendencia en sí misma. El **robo y la suplantación de identidad** son en la actualidad el ataque más frecuente al que se expone cualquier compañía, y no sólo en el plano digital sino también en las ubicaciones físicas con técnicas como el SIM Swapping.

En concreto, tan sólo durante el año 2021 se confirmó que casi **42 millones de usuarios fueron víctimas de un fraude de identidad a través de denuncias formalizadas a nivel global**. Esto supone un aumento a un ritmo medio anual del 34,7% en los últimos años en mercados como por ejemplo España.

La preocupación por la gestión del riesgo por parte de los negocios viene determinada principalmente por dos factores: este **aumento en los ataques y el endurecimiento de las normas que regulan los controles de seguridad** en procesos como el onboarding, la contratación y otras transacciones digitales.

Los riesgos a los que se enfrenta una organización al no contar con sistemas automatizados RegTech de prevención del fraude van desde el hecho de tener que hacer frente a **sanciones por parte de los reguladores, indemnizar a los usuarios** que se han visto afectados por un ataque a través de los sistemas de una empresa de la que son clientes o hasta la **paralización de la actividad del negocio**.

42 millones
de usuarios son
víctimas de fraude
de identidad

Solución



**Controles
Anti-fraude**





Verificación con controles anti-deepfakes

Cumplimiento
normativas

Sistemas
ágiles

Afortunadamente, el ingenio de los players tecnológicos supera con creces al de los hackers y otros atacantes o delincuentes. Los sistemas de verificación de identidad modernos cuentan ya con **controles anti-deepfakes y cientos de comprobaciones de alto nivel que incluso son capaces de superar lo exigido por las normativas más estrictas.**

Del mismo modo, como hemos visto anteriormente, no hay que renunciar a un cumplimiento exhaustivo de las normativas y las técnicas más avanzadas de seguridad en pro de la agilidad. Ya son una realidad los sistemas que en segundos realizan cientos de controles sobre los **usuarios, su documentación e información** para garantizar que todo está correcto y no hay

riesgo de fraude de identidad o de blanqueo de capitales.

Las mejores soluciones actuales funcionan **en todos los países del mundo** y adaptan la validación de documentación sensible independientemente del idioma y de los controles técnicos que deben realizarse sobre sujetos específicos, teniendo en cuenta los estándares legislativos de cada mercado.

5

Tendencias clave por industria

Como hemos visto, la economía viene sufriendo una serie de transformaciones cruciales desde hace dos décadas que se han acentuado aún más en los últimos tres años. Comprender los **ecosistemas que se han ido creando alrededor de las distintas industrias** y utilizar la información más reciente en cruce con el histórico evolutivo nos hace vislumbrar hacia dónde se va a dirigir el futuro inmediato de los negocios.

Tras haber analizado gran parte de las tendencias más importantes aplicadas a todos los negocios en cualquier sector de actividad, vamos a hacer un breve repaso por aquellos **aspectos, novedades y modelos** que están por llegar en cada industria.



Banca

Estamos atravesando sin duda una **situación macroeconómica compleja y que presenta grandes retos, aunque está llena de oportunidades** para hacer las cosas bien e incluso poder fortalecer la estructura de los negocios así como crecer en ventas y volumen de negocio. En el **sector bancario** hemos comprobado que existe optimismo y una grandísima iniciativa para asumir cambios.

La pandemia supuso un punto de inflexión en la banca, junto con la **confluencia de una serie de tendencias** que aún siguen remodelando el área y que están por culminar en los próximos tres años. El futuro va más allá de la **consolidación de los neobancos con cuotas de mercado más elevadas** de las que esperaban o el auge de la **banca independiente**.



Todos los bancos quieren una aplicación para dispositivos móviles potente y con posibilidades de diversificación, nada de varias divisiones con diferenciación propia. **Aglutinar bajo el mismo paraguas una oferta diversa** es el mantra de la banca que está liderando en crecimiento. Esto se está consiguiendo gracias a los avances en autenticación que hemos desgranado anteriormente y la implementación de los estándares **PSD2 y FIDO**. Se están construyendo espacios completos que van más allá de un simple lugar de consulta de los fondos y las transacciones, hasta hay algunos que apuestan por sus propios asistentes virtuales.

Conocer todas las características y **elementos esenciales del onboarding digital en banca y servicios financieros** está asegurando la contratación de nuevas cuentas y la **domiciliación de nóminas y recibos en minutos**. La adopción de las tecnologías que hacen posible estos casos de uso le han valido el crecimiento y han amortizado las inversiones en publicidad digital de los players del sector.

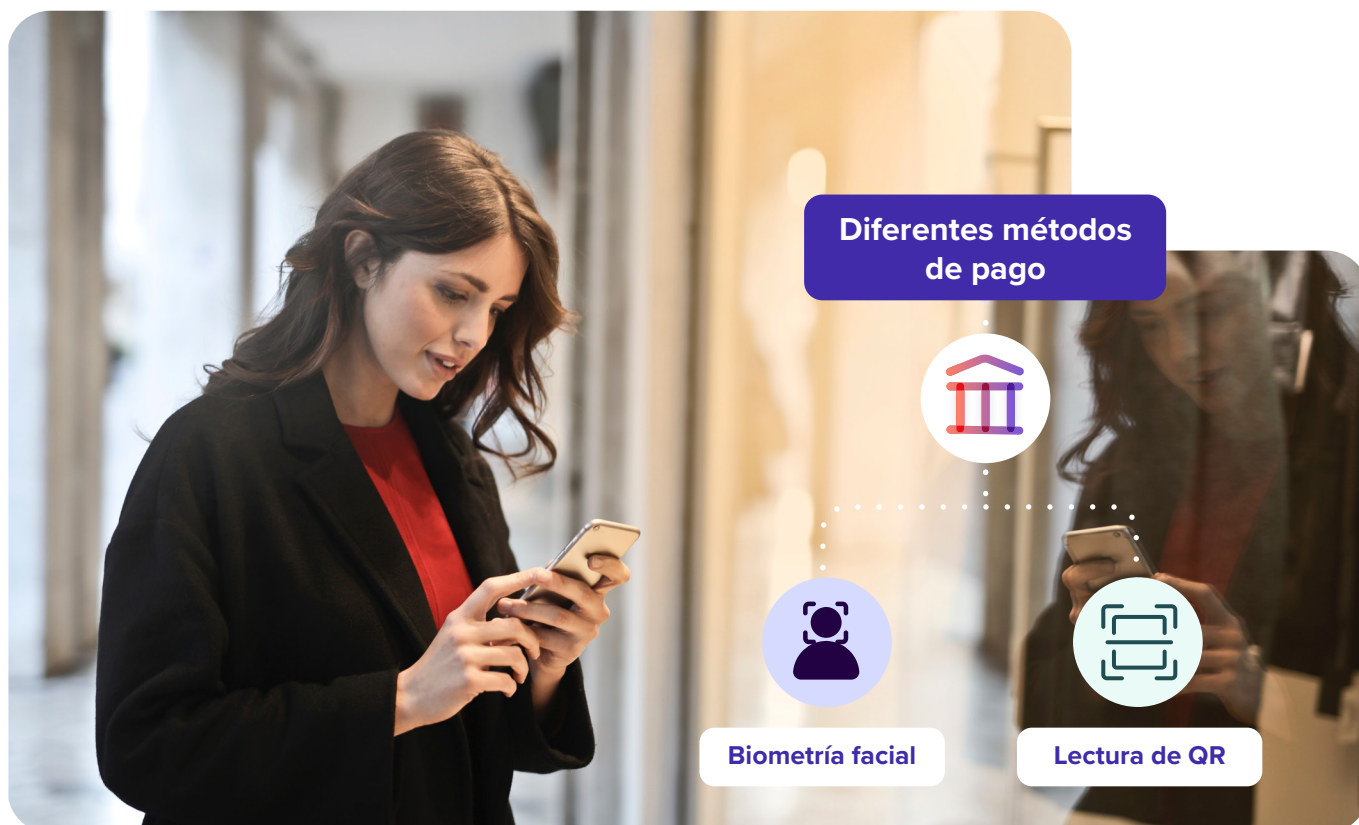
Las necesidades de cambio respecto a las **comisiones** a clientes tanto particulares como profesionales está disparando la utilización de la **comunicación certificada electrónica**. Esto, unido a la oferta aseguradora cruzada de algunos bancos, está librando de muchos quebraderos de cabeza, sanciones y automatizando ciertas tareas que antes recaían sobre los gestores de las sucursales.

Ofrecer servicios como el **pago de recibos - por ejemplo universitarios - a través de la lectura de códigos de barras o QR** está decantando la balanza a la hora de elegir un banco por los más jóvenes y aquellos profesionales **autónomos que tienen que realizar trámites** con las administraciones de forma habitual.

Comunicaciones certificadas



Por otro lado, el **pago con biometría facial** empieza a vislumbrarse en un futuro más próximo que lejano dada la amplia implementación del reconocimiento de rostro como factor de autenticación dentro de las normas SCA.



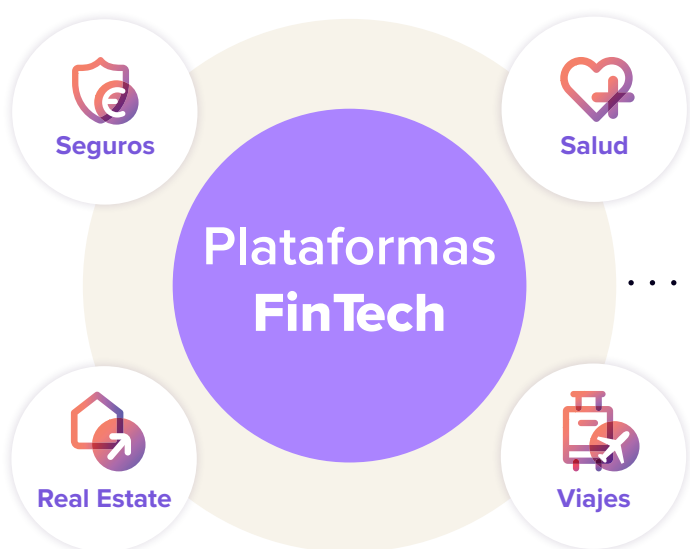
Solicítanos nuestro Ebook exclusivo
de forma totalmente gratuita por haber leído este contenido.

“Industria BFSI: una aproximación a la
relación del cliente con la industria y las
tendencias del mercado”



SOLICÍTALO AQUÍ





Ofrecer productos y servicios complementarios

Servicios financieros y FinTechs

Pudiera parecer que **la evolución del FinTech** hubiera tocado techo recientemente. Ya se han explorado productos y servicios financieros de todo tipo, en especial aquellos **descentralizados, los independientes y las posibilidades de la banca online**. Sin embargo, sigue habiendo muchísimo espacio para la innovación y el crecimiento.

Las soluciones de pago parecen ser un área aún por homogeneizar. Plataformas como PayPal ya han anunciado la posibilidad de **pagos contactless a través de la tecnología NFC** presente ya en prácticamente la totalidad de dispositivos móviles de gama media y alta. Esto se espera que aumente el consumo en determinados sectores y tipos de negocio que antes veían con más complicación la implementación de terminales de pago digitales.

La utilización de los datos conforme al **RGPD** para dar un mejor y más personalizado servicio y la expansión de los **agregadores financieros** se han impuesto. Los hay tanto independientes como aquellos que son iniciativa de grandes bancos. En cualquiera de los casos, estas plataformas son utilizadas de forma **convergente para ofrecer productos y servicios complementarios desde sectores relacionados como el real estate y el área aseguradora** (en todas sus vertientes, tanto salud como hogar, viajes...).

El FinTech ha puesto ya gran parte de su atención en la **Web3** y el metaverso, así como en las **descentralizadoras financieras para sistemas P2P**. Si bien se ha sufrido un gran varapalo en el último tiempo, la aparición de los **NFTs** sigue creando negocio e incluso aporta seguridad en según qué casos y productos gracias a su excelente propuesta **blockchain**.

Trading y criptomonedas

Pese a haber sufrido un periodo de convulsión importante, **los mercados se han mantenido y los signos de recuperación son palpables casi mensualmente, con una situación muy diferente a la de otras crisis económicas** como la de 2007-2008 (apodada por algunos como “The Great Recession”).

Las **plataformas de trading** están comenzando a ser fuertemente reguladas en determinados estados, lo que las **ha empujado a trabajar con las RegTech, en especial en lo que respecta a la creación de cuentas y contratación de seguros** y servicios adicionales. Del mismo modo, aquellos que no estaban obligados a hacerlo han empezado a integrar controles anti-fraude por varios motivos: **el incremento en la confianza de los usuarios que esto supone, adelantarse**

a hacerlo por sí en su mercado se lanza próximamente una regulación al respecto o la seguridad que aporta frente a los habituales y costosos ataques externos a sus sistemas.

Los **exchanges de criptos y las plataformas de trading** más “tradicionales” están haciendo cambios para hacer aún más accesible la apertura de cuentas. La **aceptación de condiciones y el consentimiento está siendo gestionado por las herramientas de firma electrónica** con gran éxito y resolviendo los retos relacionados con las reticencias de aquellos que no se decidían a operar en intradía, por ejemplo.



**Gestión a través de
firma electrónica**

Seguros

Como ya adelantábamos, el consumidor medio actual es muy distinto al que podíamos encontrar hace tan sólo unos años. Aunque el sector asegurador casi triplicó sus beneficios en 2021, esto se debe a los eventos ocurridos durante la pandemia y no podemos dar nada por sentado. **Las aseguradoras han tenido que adaptarse** a un entorno menos propicio donde sólo parece que se valora contratar un seguro si es de obligada tenencia.

La **convergencia BFSI** ha dado respuesta a este reto gracias a una **oferta aseguradora integrada con otros** productos y servicios de áreas complementarias. Ya que es más complicado atraer a nuevos clientes a las oficinas comerciales, el seguro se ha acercado a sus clientes potenciales a través de las **plataformas integrales de otros negocios como explicábamos en el sector bancario o incluso los portales eCommerce - incluidos los de compraventa de segunda mano.**

Adaptarse a nuevas regulaciones como **AML6** también ha ocupado el foco de muchas aseguradoras tanto pequeñas como grandes. Igual que las FinTech, las InsurTech se han aliado con las tecnológicas que ofrecen **servicios de cumplimiento automatizado** con las normativas de todos los países. Esto está asegurando una escalabilidad máxima en un **tipo de negocio que no necesita contar con ningún tipo de infraestructura a penas para poder establecerse en un nuevo mercado.**

La simplificación y optimización de los costes se está revisando dado a que la rentabilidad aún no es la esperada por la disminución en los rendimientos de determinadas inversiones. La presión sobre la fijación de precios resalta la importancia de las capacidades de análisis de datos y la **verificación de la información al dar de alta a los asegurados.**

Convergencia BFSI



Finalmente, la consolidación de la **filosofía on-demand de la sociedad ha generado modelos de negocio pay-per-use en el sector asegurador**. Por ejemplo, existen ya seguros de hogar - no-obligatorios - para segundas residencias que sólo están activos en determinadas fechas a elección del propietario. El fenómeno cambiante de la movilidad en las ciudades y creador del **ecosistema mobility-sharing** ha hecho por su parte que el sector asegurador encuentre otra vía para generar negocio.

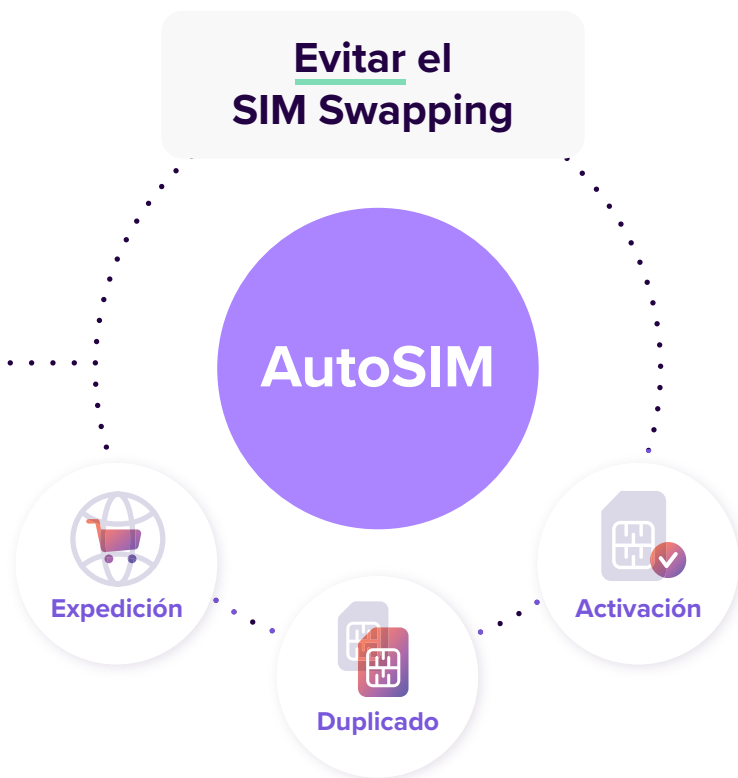
Servicios de cumplimiento automatizado



Nuevos modelos de negocio pay-per-use



Retos del sector telecomunicaciones



Telecomunicaciones

El **sector de las telecomunicaciones** es muchísimo más que **despliegue de red e implementación de 5G**, aunque pudiera parecer lo contrario dados los artículos en la mayoría de la prensa escrita sobre esta industria. Siguiendo con la tendencia de la convergencia y la diversificación, estamos comprobando cómo teleoperadoras están **iniciándose en el sector bancario, fintech, de la distribución de productos y de la seguridad del hogar**.

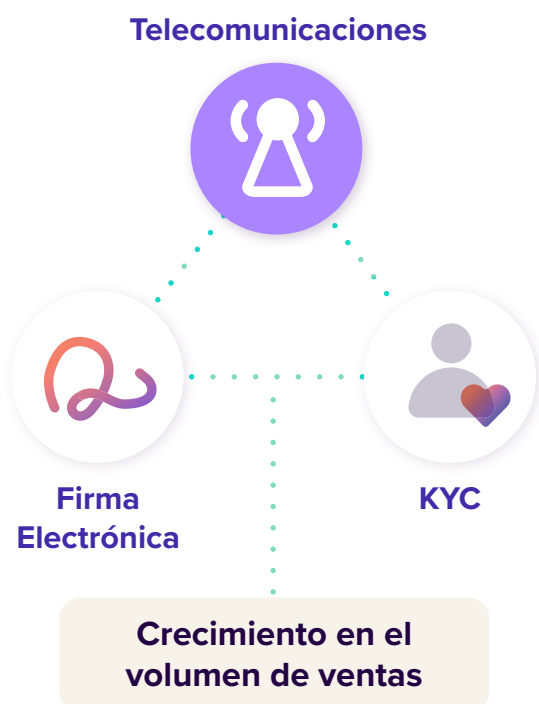
Los partnerships con las marcas fabricantes de tecnología domótica serán más acusados en el futuro cercano, vislumbrando ya nuevos modelos de router que, en consonancia con la compañía de fibra, gestionan el hogar desde una

perspectiva completa. El IoT ha pasado también a ser **IoB** e incluso muchas teleoperadoras ofrecen a sus clientes profesionales servicios de **gestión de activos**.

Aún así, sin duda **el reto más importante** que están enfrentando estos players es el del **SIM Swapping**. Este fraude y ataque que se comete tanto a través de canales presenciales como en plataformas online ya ha tenido una contestación absoluta por players RegTech como Tecalis gracias a su solución **AutoSIM**. **Expedición, duplicado y activación de tarjetas SIM de forma inmediata** tanto en prepago como en la contratación de nuevos servicios de tarifas planas.

Esto, además de resolver problemas de seguridad y cumplimiento, permite habilitar casos de uso como la **activación instantánea por parte de un usuario que compre una tarjeta SIM en un aeropuerto**. Anteriormente, dadas las brechas en seguridad que esto podría producir, directamente no era una posibilidad. Sin embargo ahora, una tecnología potente, compliant y ágil permite hacerlo a un coste excelente.

La **gestión del canal y la creación de una red unificada** para puntos de venta tanto **proprios como alternativos online y offline** se ha visto totalmente reinventada gracias a soluciones integrales de frontales de ventas que van mucho más allá de lo que se podría esperar de un software así. La **gestión capilar de todos los canales en tiempo real y con análisis de datos exhaustivo ya está disponible en formato**



Activación instantánea de la tarjeta SIM



Deploy&Go. Esto supone poder llevar al mercado una propuesta totalmente renovada en menos de tres meses, con todas las capacidades esperables

El **Know Your Customer y la firma electrónica** han llegado a la industria para quedarse. Bien porque los reguladores están siendo más incisivos y las compañías de telecomunicaciones vienen enfrentando graves sanciones y por el hecho de que su implementación está resultando en grandísimos beneficios en términos de **coste por adquisición y crecimiento en volumen de ventas**.

El RegTech por fin se ha aliado con la industria para dar respuesta a retos a los cuales venía aplazando una solución desde hace demasiado tiempo. Vamos a ver cómo los parches dejan de producirse y **se opta por sistemas SaaS que integran RPA, verificación de identidad completa y comunicación certificada a lo largo y ancho de grandes compañías multinacionales**.

Solicítanos nuestro Ebook exclusivo
de forma totalmente gratuita por haber leído este contenido.

“Telco Overview: Gestión del canal,
producto y ventas”



SOLICÍTALO AQUÍ



Utilities

Esta es sin duda una de las áreas de las que más se ha hablado en el último tiempo. Sobre todo en lo que respecta al **pricing y la tarificación de cara al usuario medio**. Aún así, las utilities van camino de una transformación digital sin precedentes y las grandes compañías siguen la pista de los **nuevos y llamados “proveedores alternativos” que aterrizan en el mercado con una propuesta totalmente disruptiva**.

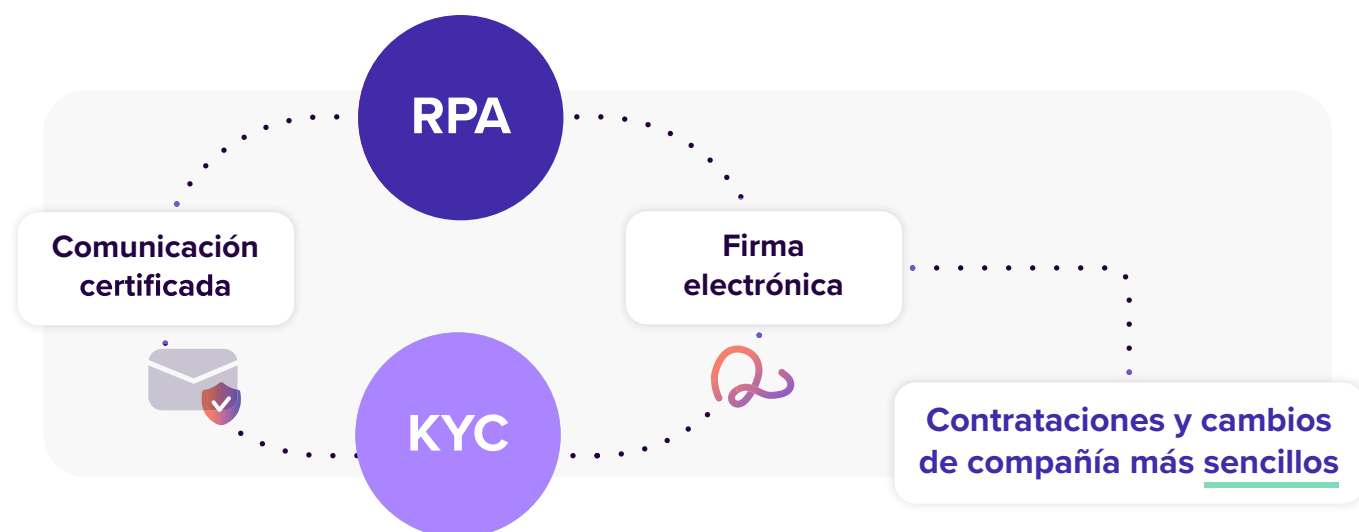
Los cambios repentinos en la tarificación provocados por la situación actual empujan a los proveedores de servicios a utilizar la **comunicación electrónica certificada** como su mayor aliado. El auge de las asociaciones de consumidores y el foco puesto sobre las utilities ha disparado el número de reclamaciones, por lo que contar con firma electrónica y trazabilidad completa se torna crucial.

Por otro lado, similar a lo ocurrido en la banca, todas las proveedoras desean tener una **app consistente y que funcione como centro del**

consumo del hogar para sus clientes, además de para otros fines. La **factura electrónica** está ganando la partida y se potencia debido a los grandes beneficios que aporta a ambas partes, además de constar como compromiso con la responsabilidad medioambiental en menor medida.

Se ha comenzado a utilizar el término **utilities 4.0** para referirnos a la llegada de las smartgrids que prometen contadores inteligentes, una mejor gestión de los datos para **alimentar modelos de previsión de la demanda** y hasta integrarse en la domótica como las telco.

En cuanto a diversificación, algunos players están empezando a aliarse incluso con servicios de vídeo en streaming que se facturan conjuntamente con la luz o el gas. Otra parte importante para la flexibilidad en el mercado es la utilización de la **RPA y la verificación de identidad KYC para las contrataciones sencillas y el rápido cambio de compañía**.





Real Estate e inmobiliario

Algo que ha quedado claro en el último tiempo es que el **sector inmobiliario** ha sido capaz de erigirse como un baluarte en este periodo de complejidad. En contraposición a lo ocurrido en otros momentos, la inversión en el mercado inmobiliario ha sido segura y se mantiene estable.

Si bien en las grandes ciudades se están presentando ciertos dilemas por la alta demanda y la falta de oferta, la industria ha adoptado soluciones para agilizar los procesos y reducir los costes. El **KYC** ha empezado a implementarse en las plataformas online y marketplaces del sector inmobiliario, dando seguridad a ambas partes de cara a una vista o la firma de un contrato. Además, incluso algunas están incluyendo

controles **AML** para dar más validez a las operaciones inmobiliarias producidas a raíz de un contacto en su plataforma.

Por lo tanto, la **firma electrónica se ha convertido en el aliado perfecto para inmobiliarias, particulares y plataformas de compraventa**. Todos los actores del sector han adaptado esta herramienta a sus casos de uso y necesidades. Además, dada la gran rotación en grandes ciudades en cuanto al alquiler se refiere, **grandes y pequeños arrendadores** han visto en ella un grandísimo alivio.



Además, se espera que más pronto que tarde **la regulación sobre las normas que fijan los estándares formales de los contratos de arrendamiento y compraventa cambie**. Esto supone, para aquellos que ya utilicen las soluciones de firma electrónica, que no deberán hacer nada para adaptarse a los nuevos requerimientos y sus documentos y contratos contarán con la mayor validez y reconocimiento posible.

Finalmente, veremos innovaciones en cuanto a la **financiación alternativa** y nuevas **promotoras inmobiliarias participadas por particulares**. No nos estamos refiriendo a los ya más consolidados modelos de **cooperativa digital**, sino a métodos de inversión basados en la **construcción de activos inmobiliarios para ganar rentabilidad** para particulares, donde puedes ser promotor de una obra con tan sólo una pequeña aportación para esperar futuros beneficios.

**Firma electrónica
como principal aliado**

Transporte y movilidad

La **movilidad se ha transformado** acorde al estilo de vida actual. Mientras que hace tan sólo unos años los patinetes eléctricos parecían ser un juego de niños, en las ciudades son cada vez más aquellos que recurren a estos modernos medios de transporte para realizar determinados trayectos, especialmente aquellos de corta distancia.

Si bien la **movilidad urbana** y la rural aún siguen muy distanciadas en cuanto a normas y hábitos, este gap se está reduciendo cada vez más. La irrupción de **nuevos tipos de vehículos**, actores en el **tráfico** y el desarrollo de más y mejores redes de transporte público como el tren está acentuando este fenómeno y acortando distancias.

Esta industria supone en países como España un 10% del PIB nacional y el 9% del empleo de todo el país, una tendencia que observamos con cifras similares en el resto de Europa y Norteamérica. También, países como China, Brasil o la India destacan por ser aquellos con los índices más altos de uso de apps de movilidad.

De lo que no hay ninguna duda es de la explosión de todo un sector dentro del transporte y la movilidad: el **Mobility Sharing**. Y sí, no únicamente de carsharing, sino de plataformas globales con una flota de vehículos variada incluyendo coches, motos, patinetes, bicicletas o furgonetas.

Mobility Sharing



**Atención en la
adquisición de
clientes en remoto**

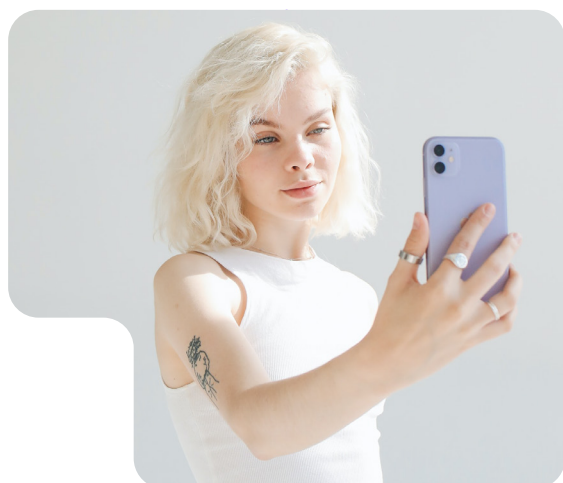


¿Sabías que la mayoría de nuevos usuarios de estos sistemas comenzaron a utilizarlos porque toparon en su zona con uno de estos vehículos? Es decir, la adquisición de nuevos clientes en este sector no se suele dar por una búsqueda online, sino por un encuentro fortuito con el producto. Esto ha llevado a este tipo de players a **centrar su atención en la adquisición de clientes en remoto, en especial a través de dispositivos móviles.**

Construir procesos de onboarding ágiles y sencillos es crucial para que un cliente **descargue la app de la plataforma a través de un QR instalado en el vehículo en cuestión y valide su permiso de conducir** además de otra información que debe dar. Las soluciones de **verificación de identidad y firma electrónica** juegan un papel determinante en la obtención de nuevos usuarios en la industria.

En concreto, la correcta implementación de **tecnologías OCR potentes** es fundamental. Ya no por el hecho de **poder dar de alta al cliente de forma instantánea** - algo que se resuelve con una **implementación conjunta de proceso KYC con Firma Electrónica** - sino de una **lectura rápida y correcta del documento o permiso de conducción en condiciones adversas.** Ya que el onboarding se suele dar en la calle, el sistema de IA del KYC debe contar con la robustez tecnológica necesaria para poder validar el permiso en tiempo real **sin fricciones, independientemente de las condiciones de iluminación u otras del entorno.**





Asegurar la identidad del usuario



Verificación de identidad

Asegurar que la persona usuaria de la app es la misma que va conducir el vehículo es una garantía para ambas partes, sobre todo teniendo en cuenta los seguros adicionales que van asociados a la utilización de servicio por parte de la persona registrada. Igualmente, en las grandes ciudades y concretamente en el **motosharing**, la toma de una fotografía tras el aparcamiento del vehículo en la zona señalada es un estándar que ya están implementando prácticamente todos los players. **Sellar este proceso con evidencia electrónica completa** es una necesidad de la industria.

Los **servicios de vehículo compartido** también están integrando el proceso **KYC** para garantizar seguridad en los trayectos y viajes. Son ya conocidas por todos las historias - incluso mediáticas en casos graves - de grandes problemas surgidos durante el viaje porque **el conductor no era quien decía ser**. Implementar el proceso de verificación de identidad con

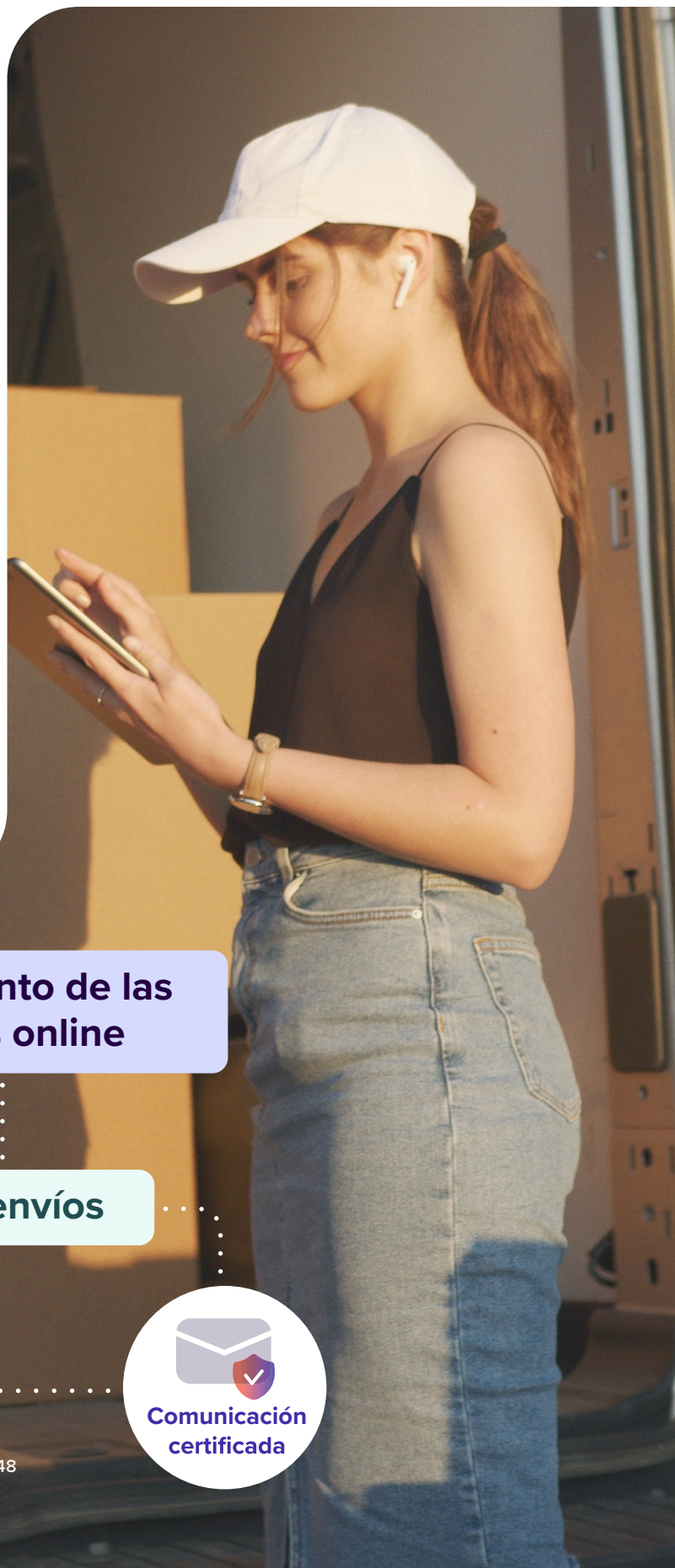
los controles adecuados antes de comenzar el viaje está aumentando la confianza en este servicio y por lo tanto el volumen de este tipo de aplicaciones.

Algo parecido ocurre con la implementación del **Know Your Business** y sus funcionalidades de verificación de documentos de todo tipo como licencias, permisos emitidos por las autoridades o facturas y para **dar de alta a riders, conductores de VTC o autónomos/colaboradores de distintos tipos en plataformas mobility as a service (MaaS)**.

Otro de los grandes cambios que han vivido la sociedad y la economía ha sido el de la creación de **grandes redes logísticas** con unas capacidades sin precedentes, consecuencia del considerable aumento de las **ventas a través de internet**. Los hay que disponen de redes de distribución propias y aquellos que recurren a otros para sus envíos.

En cualquier caso, **ambos modelos hacen utilización de los servicios de confianza** como la **comunicación certificada** o la **firma digital para la entrega y recogida de pedidos tanto a nivel particular (B2C) como profesional (B2B)**. En general, el sector ha sabido hacer uso de estos sistemas RegTech para trazar el curso de los envíos y contar con un registro logístico más respaldado y adaptado a los estándares normativos más exigentes.

En todas las facetas de la movilidad encontramos la convergencia digital e innovadora junto con el área de los seguros. Como iniciativa conjunta, se han desarrollado dispositivos integrados en los vehículos tanto de plataformas mobility sharing como de empresas logísticas que los conectan con la red para obtener información en tiempo real sobre la conducción, realizar estimaciones y crear seguros basados en los usuarios (RBU).



Crecimiento de las ventas online

Más envíos



Firma electrónica



Comunicación certificada

Ocio

Sin duda, el **ocio digital** es la opción preferida por los más jóvenes. Estudios realizados por la Fundación de la Juventud han demostrado que aquellos entre 15 y 35 años de edad invierten el doble de tiempo en ocio digital que en “tradicional”. Igualmente, la cuota en franjas de edades superiores no para de aumentar y es un hecho que la comodidad y las posibilidades del contenido digitalizado convierten a este formato en accesible y amplio.

El uso consciente de los dispositivos, las pausas y una filosofía responsable en cuanto al consumo de ocio a través de internet es el mantra que debe guiar a la industria, así como el fomento de los hábitos saludables. Con esto, se ha visto cómo **la confianza en la industria ha aumentado notablemente y las ventas siguen creciendo a un ritmo vertiginoso**.

En el sector del **videojuego**, especialmente en su vertiente competitiva, ha decidido adaptarse para **profesionalizar la industria y mejorar su**

reconocimiento. Los **eSports** están liderando el cambio con la integración de **soluciones de verificación de edad** y la **implementación de los sistemas de autenticación de doble factor con estándares SCA**.

El área del **gambling y el juego en línea**, al estar en parte considerada como una actividad susceptible de riesgos por su naturaleza, ha tenido que **hacer uso de los controles Anti-Money Laundering y Know Your Customer para adaptarse a las normativas más recientes**. Tanto la **verificación de identidad como incluso la integración de sistemas de proctoring** sencillos han hecho posible que estas empresas sigan ofreciendo sus servicios



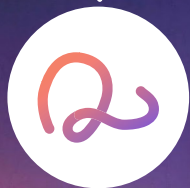
Opción preferida entre jóvenes de **15-35 años**

Autenticación de doble factor



Verificación de edad

Reservas y compra de entradas online



En cuanto a compra de entradas para **experiencias presenciales como teatro, cine, conciertos o escape rooms**, la opción elegida por la mayoría en todas las franjas de edad es la **modalidad online**. Han proliferado las plataformas de ocio hasta un punto de hiperespecialización donde cada una distribuye una oferta cultural distinta. Sin embargo, también contamos en el mercado con opciones globales que nos muestran planes de todo tipo en una misma ciudad.

Estos players entienden la importancia de realizar estas **reservas y compras cumpliendo con los estándares de transacciones digitales** fijados por los reguladores y apuestan por la integración de soluciones de **verificación de identidad para las entradas nominativas** - ahora más especialmente tras algunos problemas mediáticos relacionados con la reventa o la **amenaza de plataformas fraudulentas**.

+ seguridad

+ regulación

Un nuevo turismo digitalizado y automatizado



Viajes más rápidos

Aumento de la cantidad de viajeros



Turismo

Las **experiencias turísticas en destino** solían optar por un modelo off y tradicional hasta hace poco. Sin embargo, el auge de los **viajes rápidos y el aumento en cantidad de viajeros** en determinados lugares han llevado a las empresas y negocios que ofrecen servicios asociados a los viajes - **alquiler de bicicletas, barcos o quads, tours guiados, entradas a museos, cursos de buceo...** - a implementar plataformas digitales que impulsen su negocio y les permitan hacer más con menos.

La **firma electrónica** se ha posicionado como la opción de referencia para el **alquiler de embarcaciones recreativas y otros servicios similares**. Asimismo, los lugares donde se hospedan los viajeros siguen convergiendo con

estas empresas de ocio y turismo pero ahora de una forma digitalizada y automatizada.

En cuanto a la **restauración y el sector hotelero**, destaca una tendencia imparable que ya es una realidad en miles de establecimientos por todo el mundo: el **check-in online**. Estos sistemas basados en la **tecnología de verificación de identidad y la biometría facial** permiten **evitar colas** tanto en las recepciones como en las salas de embarque. La **experiencia turística ahora empieza antes de la llegada al destino y se gestiona desde una web o app sencilla de forma autónoma por parte del viajero**. La reducción en costes y en tiempo experimentada por aquellos que ya han optado por este modelo es muy importante además de ser recibida por los clientes de una forma totalmente positiva.

Esto **permite al personal de recepción encargarse de tareas de mayor valor** y recoger la documentación del huésped sin fallos ni riesgos de pérdida. Otra parte a tener en cuenta es la de este **almacenamiento de la documentación de identidad de los clientes o tarjetas de crédito** una vez realizado el check-in para la facilitación de las llaves. Además, en algunos mercados, es obligatorio **transmitir esta información a las autoridades locales, algo que se ha resuelto con la interconexión de sistemas sencilla gracias a tecnologías como la RPA.**

La **aceptación de condiciones en los alquileres vacacionales y las plataformas digitales de servicios de alojamiento** en los que anfitriones particulares ofrecen sus espacios a otros viajeros es uno de los muchos puntos clave resueltos por

la firma electrónica. También por su parte, los **sistemas KYC y KYB son utilizados para dar de alta tanto a huéspedes como anfitriones.**

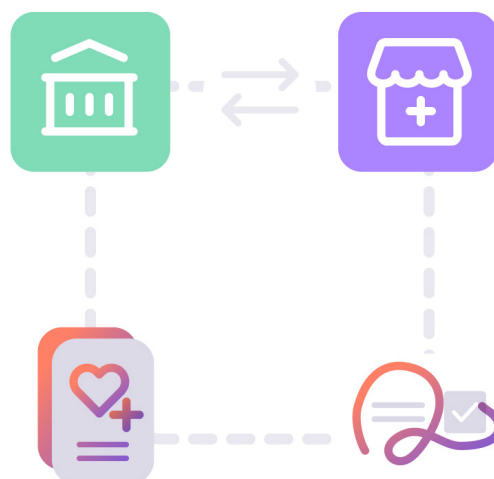
El sistema de **check-in en remoto también ha sido implementado por las compañías de transporte de viajeros** por tierra, mar y aire. Las ventajas de la automatización de determinados procesos que producían retrasos y colas han superado con creces a la nostalgia del billete impreso.



Salud, sociosanitario y farma

La gestión adecuada y optimizada de los recursos es de máxima prioridad en el **sector sanitario**, tanto en el ámbito público como privado. Para poder conseguir una atención personalizada y **evitar que los profesionales sanitarios dediquen tiempo a tareas administrativas**, se ha apostado por las plataformas digitales sencillas pero completas que dan respuesta a las necesidades de este área.

En concreto, el **archivo** en hospitales y otros centros de atención sanitaria en muchos casos funciona con sistemas informáticos desactualizados, si es que hay algún modelo digital implementado. Destacan las fricciones generadas por **procesos de emisión y envío de historiales médicos, resultados de pruebas** o la necesidad imperiosa de personarse para entregar



un **consentimiento informado**. Muchos casos de uso de esta tipología obligaban al paciente a trasladarse al centro por motivos de **privacidad, confidencialidad y tratamiento de los datos**. Ahora, gracias a la **comunicación certificada y la firma digital**, el **acceso a la información médica de los pacientes** puede hacerse en remoto con total cumplimiento de las normativas.

El área **farmacéutica** ha experimentado un cambio drástico a raíz de la pandemia de Sars-Cov-2. El foco puesto en ella además del incremento de volumen en determinadas áreas del negocio ha hecho que haya necesitado de soluciones digitales para gestionar tales retos. Destaca la integración de **servicios RegTech para su comunicación con las administraciones y autoridades** y la firma electrónica alrededor de los controles de calidad o la obtención de certificaciones.



Educación y Formación

La diferenciación entre la **educación reglada** y otros tipos de enseñanza como la **formación para profesionales** por parte de **instituciones privadas** se está diluyendo cada vez más. Ambas áreas beben una de la otra y crean sinergias para un futuro cercano en el que las **metodologías y las herramientas en el aula o las plataformas digitales de aprendizaje** se basan en la misma tecnología.

Por su parte, el **eLearning** ha dado respuesta recientemente a un reto que lleva enfrentando desde sus inicios: el reconocimiento por parte del conjunto de la sociedad de que su enseñanza es tan válida como la de la educación presencial. Aunque la tendencia es la contraria en la actualidad, la mayoría tendía a pensar que una enseñanza presencial es de mayor calidad

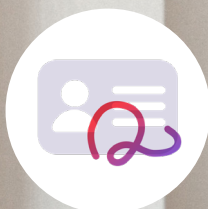
porque los docentes son capaces de hacer un mejor seguimiento de los alumnos. Este mantra, repetido hasta la saciedad, parece empezar a diluirse con el paso del tiempo. Aun así, el sector ha dado un motivo de peso para contrarrestar este argumento: el **proctoring**.

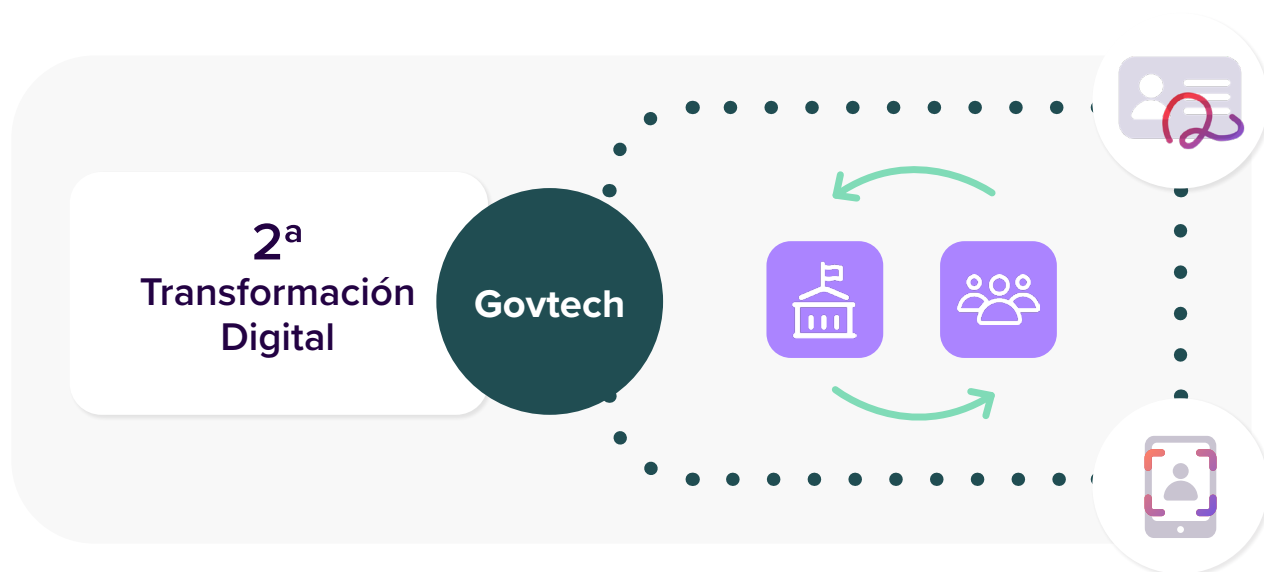
La **implementación de estos sistemas de seguimiento del alumnado** en plataformas de enseñanza online ha hecho que la **validez de las pruebas o exámenes realizados en remoto** sea equivalente o incluso superior a las desarrolladas de forma presencial. Gracias a una buena implementación de tecnologías IA, ML, **firma electrónica** y un entendimiento del uso de los dispositivos digitales por parte de los estudiantes - con **técnicas poco invasivas y con un estricto cumplimiento de normas de privacidad como el RGPD** - la formación online por fin está a la altura.



Los procesos de matriculación y todo tipo de tareas administrativas dentro de **empresas de formación, recursos humanos o cualquier institución educativa reglada o independiente** se han visto digitalizados y optimizados gracias a las soluciones RPA y de verificación de identidad de los players EdTech y RegTech.

Del mismo modo, el proctoring también está siendo utilizado por la enseñanza presencial en los equipos de los centros de examinación. De esta forma, esperan **cumplir con próximas normativas que vayan en este sentido y dar un plus de validez jurídica a los títulos expedidos**, ya que pueden incluir metadatos sobre la obtención de calificaciones en todas las asignaturas del curso o formación con **sellado certificado**.





Sector Público

Los **gobiernos e instituciones** son conscientes de los cambios sociales y de las demandas de un ciudadano más exigente y digitalizado. Las administraciones públicas están viviendo una segunda transformación digital: la primera llegó con la implementación de las webs y plataformas digitales públicas para permitir trámites en remoto con determinadas áreas pero **ahora el cambio está centrado en optimizar estos sistemas y resolver todos los problemas que comunican los ciudadanos sobre ellos.**

Uno de los principales insights comunicados por los ciudadanos al preguntarles sobre su valoración acerca de los sistemas de las administraciones es el de las **fricciones en la verificación de identidad y autenticación. Aquellos que desisten en su intento por realizar una gestión con su ayuntamiento o institución de cobro de impuestos lo hacen durante el proceso de login.**

Construir **modelos de identificación y firma con certificado más ágiles** y con los requisitos más exigentes está ahora al alcance de cualquier institución pública. Esta segunda fase de modernización de los sistemas rudimentarios iniciáticos está siendo una realidad gracias a la tecnología ágil enfocada en los gobiernos.

El GovTech ha llegado para reformular todos estos procesos y para innovar creando grandes proyectos que definen por ejemplo **el futuro del urbanismo y mejoran todos los servicios públicos de una ciudad gracias a una plataforma digital integral que recoge datos en tiempo real.** Un futuro en el que las entidades pueden ofrecer mejores y nuevos servicios públicos digitales además de optimizar los procesos y recursos de aquellos habituales en áreas como la sanidad, el tráfico o el empleo.

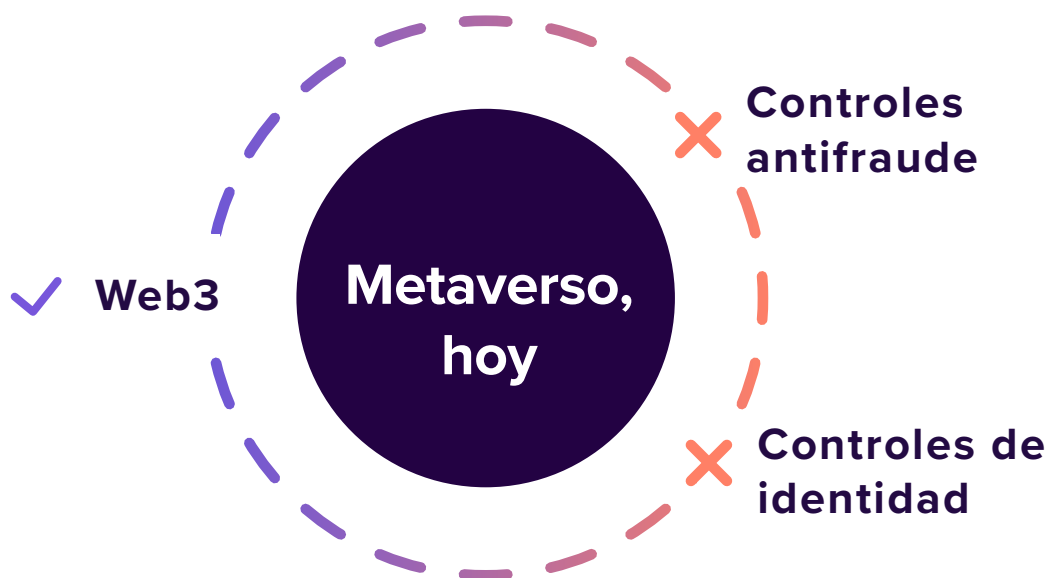
6

Metaverso: una realidad plausible

Para todos aquellos que piensan que alrededor de las conversaciones sobre [el metaverso](#) hay algo de humo, tenemos que decir que se equivocan y tienen razón a partes iguales. El despegue de la **Web3** ya es un hecho, lo que sí que aún está por desarrollarse es la implementación de controles anti-fraude y de identidad.

Igual que cualquier plataforma virtual, estos espacios de interacción no están exentos de **riesgo**. El anonimato es uno de los puntos fuertes

en los que un segmento de usuarios encuentra lugar para realizar determinadas acciones que de otro modo no estarían dispuestos a hacer. Por lo tanto, debe encontrarse una solución intermedia en la que garanticemos experiencias alternativas en el metaverso donde la **identidad del usuario no sea pública para cientos o miles de personas** presentes en ese espacio virtual pero que al mismo tiempo pueda ser consultada por las autoridades en caso de que se sospeche que una acción delictiva está a punto de ser cometida o ya ha tenido lugar.



Tecalis presentó hace un tiempo su tecnología [Avatar Identity](#), con la que da respuesta a este gran reto. La creación de una **identidad digital transversal a todas las plataformas de metaverso basada en la identificación tanto de usuarios como de avatares**. El sistema unifica la construcción de avatares anónimos y la verificación de identidad **eKYC** de los usuarios que utilizan estos. La plataforma es compatible con cualquier mundo virtual y entorno Web3, creando una tarjeta identificativa que se asocia con la cuenta del usuario y que puede compartirse de forma voluntaria si este lo desea. Así, las **transacciones en el metaverso** pueden darse entre partes en un entorno de confianza y los usuarios pueden continuar en el anonimato para actividades de menor riesgo.

De este modo, el metaverso deja de ser humo para convertirse en una realidad plausible en la que todas las empresas, organizaciones y personas desean estar. Las posibilidades del metaverso son infinitas, aportando grandes **beneficios en términos de conectividad, teletrabajo, educación y en otras muchas profesiones más allá del entretenimiento**.

Ahora, si una persona desea observar en el metaverso un plano tridimensional de la futura reforma de su casa y **opta por comprar** uno de los muebles propuestos en el diseño, **activará su certificado de identidad para realizar dicha operación cumpliendo con las normas de transacciones electrónicas**.



tecalis

Verificar la identidad en el metaverso

Creación de identidad certificada mediante DNI y prueba de vida
Aportando seguridad y confianza en el Internet

Tecalis
Avatar
Identity

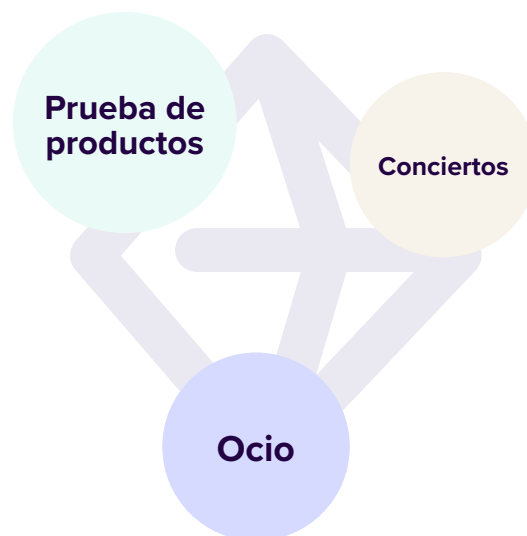
Identidad digital transversal

Verificación eKYC

Un canal funcional en el que operar con garantías

Tanto **empresas privadas como instituciones** ya están presentes en la Web3 con diferentes propuestas. Cada plataforma metaverso tiene un enfoque diferente y podemos encontrarlas **más especializadas o aquellas generales modo sandbox** que permiten hacer cualquier cosa.

Entre las especializadas, destacan las dirigidas al sector profesional y educativo. Salas para **colaborar en directo en una presentación como si se tratara de una oficina** o espacios que simulan un **quirófano en el que los alumnos se conectan para ver cómo su profesor realiza una cirugía torácica en directo**. Experiencias inmersivas que son definidas por los expertos como el paso que se dió del contenido audiovisual en blanco y negro al de color.



La **compraventa de vehículos** - probándolo en el metaverso - o la asistencia a sesiones grupales de yoga son algunos casos de uso que ya se están dando. Más allá de estos ejemplos “serios”, tenemos toda una vertiente de ocio y entretenimiento, ya no sólo en el campo de los videojuegos, sino también en experiencias como los **conciertos en directo, la práctica de deportes, la planificación de un viaje** o el consumo de todo tipo de contenido en tres dimensiones.

Podemos asegurar que el metaverso ya es una realidad y un **canal por el que las empresas han apostado con firmeza** al comprobar que en grandes marcas que todos conocemos ha nacido la figura del **Chief Metaverse Officer**, del que depende todo un equipo. Grandes personalidades del deporte han entrado en los espacios metaverso de empresas líderes del sector donde los usuarios podían conocer sus instalaciones de primera mano y observar el trabajo que se realiza en ellas.



El retail ya vende sus productos y ha lanzado una gama exclusiva para este canal, de tal forma que atrae a sus usuarios a este canal para darle difusión. El **B2A (Business to Avatar)** es un término que ya es la norma en grandes empresas que tienen diferenciadas sus divisiones B2B y B2C, añadiendo esta nueva categoría. **Tecalis Avatar Identity Technology** está impulsando este modelo y habilitando transacciones fiables y realistas dentro del metaverso entre avatares y marcas con tecnología blockchain.

La **publicidad** también está presente en las distintas plataformas del metaverso. Ya no con las áreas de experiencia de producto y compra-venta que antes comentábamos sino integrada dentro de los espacios de otras marcas o en las experiencias compartidas de los universos virtuales. Por ejemplo, algunas **marcas de refrescos ya han lanzado sus bebidas digitales** para que estas puedan ser consumidas en estos lugares digitales por los avatares de los usuarios.



B2A

Business to
Avatar

Publicidad

Retail

7

Cambios y transformaciones en las organizaciones

Más allá de los cambios producidos a nivel microeconómico en cada uno de los sectores de actividad, las **empresas e instituciones por su parte, sus departamentos y áreas funcionales** han evolucionado para poder hacer posibles todas las transformaciones que hemos analizado en sus industrias.

El funcionamiento interno se ha visto impactado por el mismo cambio de paradigma y ha dado como resultado **organizaciones más ágiles y modernas pero sobre todo mucho más flexibles**. A continuación vamos a ver cómo las **tecnologías que han permitido el cambio sin fricciones ni complejidad** han hecho evolucionar a las empresas que a día de hoy consideramos como sostenibles y rentables.



Recursos Humanos y Gestión del Talento

Solicítanos nuestro Ebook exclusivo
de forma totalmente gratuita por haber leído este contenido.

“Cómo construir candidate & employee
journeys de éxito”



SOLICÍTALO AQUÍ





El 87% de tiempo de interacción empleado-HR es administrativo

Gestión digital del talento →



Gestión documental de nóminas

Partes de fichajes

La **gestión digital del talento** es una de las principales tendencias observadas en todas las empresas. Tanto para aquellos **pequeños negocios que no cuentan con un equipo dedicado** de recursos humanos como para grandes empresas con perfiles de **Human Resources Business Partner** por línea de negocio, la **firma electrónica y los servicios de identidad** han convertido el día a día de la organización en algo mucho **más cercano y menos burocrático**.

¿Sabías que **el 87% del tiempo que invierten los empleados y colaboradores en tratar con los equipos de HR se hace sobre temas administrativos**? El ahorro en tiempo al integrar la firma electrónica y la comunicación certificada en las organizaciones ha sido crucial, permitiendo a aquellos que son responsables de estas tareas dedicar este extra a otras de mucho mayor valor.

La **gestión documental de nóminas, partes de fichaje** y otras operaciones de recursos

humanos ahora se realiza de forma automatizada con herramientas digitales sencillas y potentes que se encargan tanto del envío como del almacenamiento de esta documentación. El ahorro en costes y tareas administrativas llega hasta un 50% tras una implantación sencilla de estas herramientas sin necesidad de impactar en los equipos IT en absoluto.

Esto no sólo afecta a los empleados sino también en los procesos de selección de cara a las **comunicaciones y gestiones con los candidatos**. Casos de uso como la firma de los contratos o la aceptación de las condiciones de teletrabajo son resueltos por esta tecnología. En este mismo sentido, la **verificación de identidad KYC** se utiliza en modelos full-remote para poder llegar al mejor talento con una propuesta flexible y ágil en mercados en los que es complicado encontrar determinados tipos de perfiles muy especializados.

Ventas y Marketing

La **adquisición de nuevos clientes** constituye una preocupación en algunos negocios. Los procesos de onboarding en determinadas industrias deben cumplir con una serie de requisitos muy específicos que sólo pueden ser resueltos con la **integración de plataformas de servicios de identidad en los flows de compra y contratación de los negocios**.

Por otro lado, la **rentabilidad de las acciones de marketing**, en específico la **publicidad**, debe estar asegurada. De nada sirve realizar campañas globales con altos presupuestos si el cliente potencial va a encontrar fricción tras hacer click en el anuncio. Asegurar el ROI a corto y medio plazo es posible al contar con procesos de incorporación que realizan los controles necesarios en segundos sin que el usuario perciba ningún tipo de complejidad.

El **aumento de las tasas de conversión en los procesos de onboarding, registro y contratación ha sido de un 80%** de media en clientes que han pasado de tener un sistema rudo y anticuado a integrar una plataforma KYC ágil y con una tecnología segura. También se ha visto cómo las **compras secuenciales - transacciones realizadas inmediatamente después de un alta o contratación** - se han visto **disparadas** en compañías con tecnología habilitante de alta de cliente instantánea.



Compras y gestión de proveedores

El KYB y la firma electrónica destinada a resolver **casos de uso B2B** se ha implementado con éxito en los **departamentos de compras, operaciones y administración** de todo tipo de negocios.

En la distribución de productos, no contar con ellas no es una opción viable. Trabajar con **decenas o cientos de proveedores y empresas logísticas** diferentes con sistemas obsoletos no garantiza la agilidad necesaria para atender a las necesidades del entorno actual además de no contar con **soporte normativo en caso de enfrentar eventualidades propias del área**.

Respecto a las **PYMES** y autónomos, los problemas por no disponer de soluciones de **almacenamiento de documentación y firma digitalizadas** han provocado inestabilidad,

frenando las capacidades de crecimiento. Los profesionales más aventajados han sido aquellos que han descubierto que una plataforma webapp que pueden utilizar desde **cualquier dispositivo y lugar** les permite llegar a sus clientes con una oferta modernizada y actual.

El **supply chain y sus normas** son realmente exigentes. Es una de las profesiones más valoradas en las compañías cuyo core business depende de esta función. Por ello, construir una organización fuerte, ágil y flexible es casi una obligación. El **Source-to-Pay** ofrece una **experiencia única tanto a los equipos como a colaboradores y partners**, mejorando los procesos de **abastecimiento estratégico y obteniendo una gestión adecuada del ciclo de vida de los contratos**.



TENDENCIAS CLAVE EN EL ÁREA LEGAL DE LA EMPRESA



Compliance y función legal

Cumplimiento normativo 100% automatizado y actualizable a lo largo y ancho de todos los procesos de un negocio. Esa es la tendencia en el **área legal** dentro de las empresas. Los **compliance officers** se han convertido en uno de los principales actores dentro de las organizaciones. Dado que la **gestión del riesgo** y la prevención del fraude se han convertido en prioridad para muchos negocios al asegurar su sostenibilidad, la innovación y la tecnología se han puesto a su disposición para dar soluciones prácticas.

Confiar en un **especialista RegTech** como partner de referencia para **analizar y modelar todos los procesos de la compañía** ha sido la tendencia más acusada durante los últimos años.

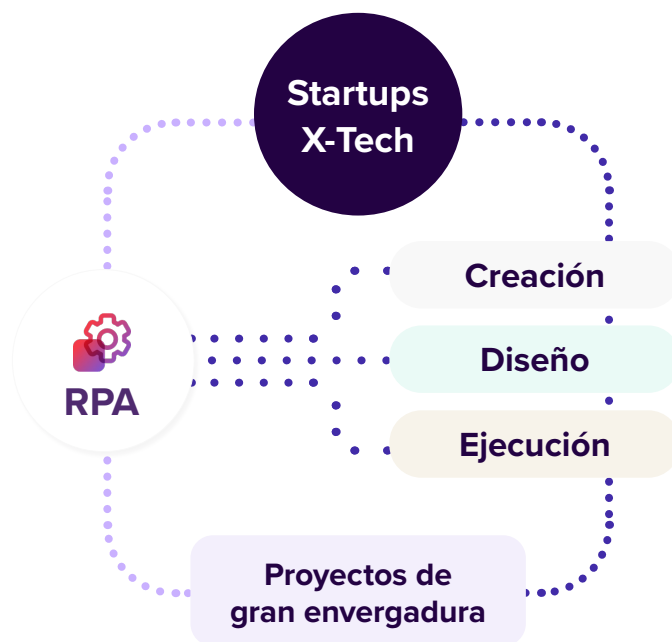
Los **equipos legales ahora son más capaces y resolutivos** al contar con tecnología en la que apoyarse, formando un tándem perfecto que obtiene la mayor productividad posible en el desarrollo de las funciones del área

El sector de los **servicios jurídicos privados** también ha experimentado las ventajas de contar con servicios de confianza como la **comunicación certificada con valor notarial** y la **firma electrónica cualificada** para las gestiones ocurrentes dentro de los procesos judiciales.

Operaciones e IT

Los mismos players que actúan como proveedores de producto SaaS son también en algunos casos el compañero de transformación digital de las compañías. Aunque algunas startups actúan únicamente como proveedores de software al uso, otras son capaces de **diseñar proyectos complejos y de gran calibre para sus clientes**. Estos, utilizan la base tecnológica ágil de sus PaaS para construir sistemas robustos y holísticos que den respuesta a las necesidades IT de una organización.

Sólo hay que preguntar. Algunos clientes de producto SaaS no se han planteado contactar con su proveedor para proyectos más ambiciosos y terminan recurriendo a otros, lo que implica un gran sobre coste. La tendencia que han seguido en los últimos años las startups X-Tech



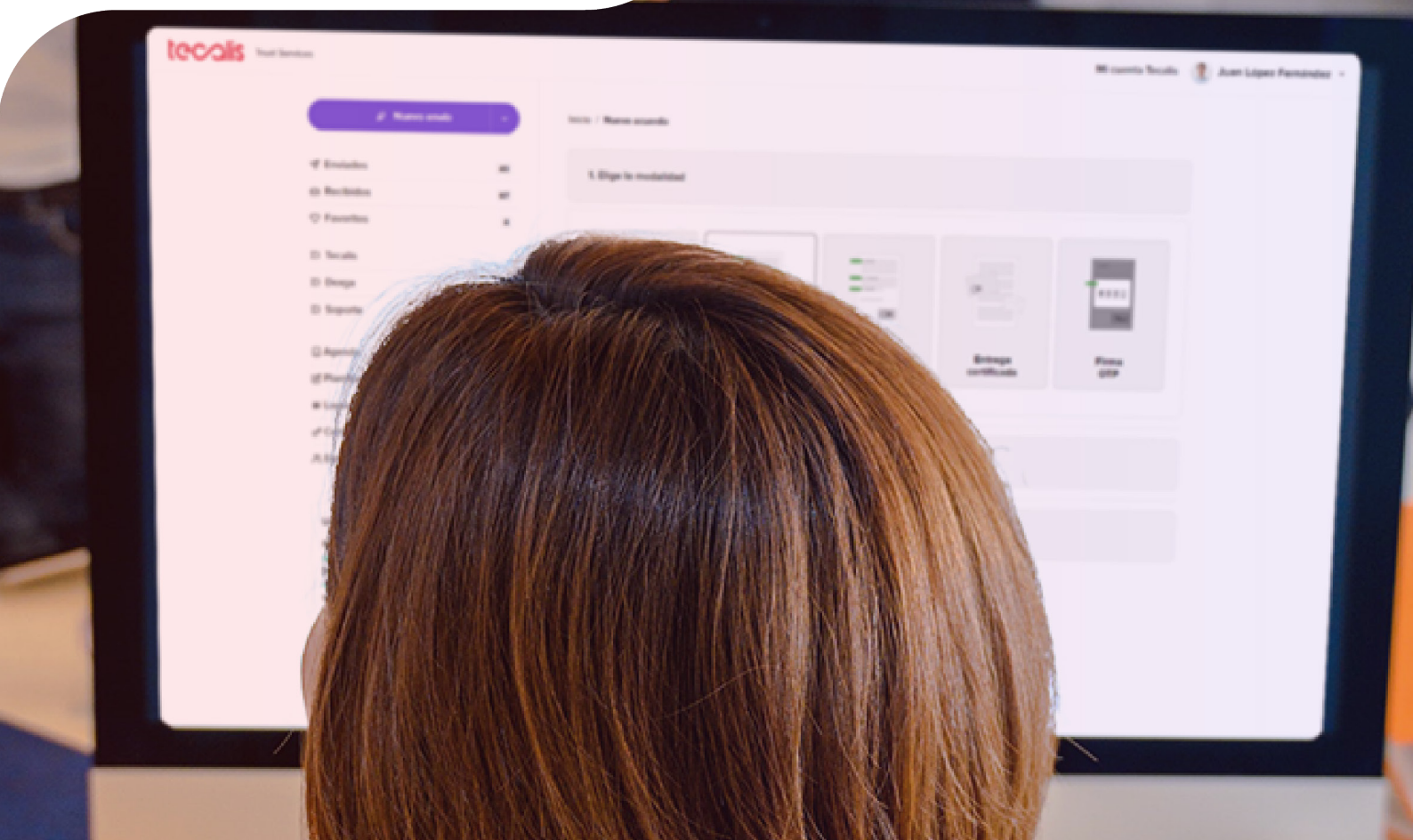
tras su expansión y crecimiento ha sido la de involucrarse de lleno en la **creación, diseño y ejecución de proyectos de gran envergadura** que han llevado a compañías de todas las industrias a la nueva era. Las mejores prácticas en BPM han sido implementadas de una forma realmente rápida gracias a la utilización de la RPA.

Como resultado, los departamentos de IT y operaciones han obtenido el **acompañamiento de un partner de software y consultoría en sistemas para construir estructuras que han permitido la evolución de los negocios y su adaptación a las tendencias sectoriales que hemos venido analizando**. Ahora cuentan con herramientas y operativa basadas en tecnologías IA, ML y Blockchain para casos de uso de atención al cliente con chatbots, gestión de colas o cualquier tipo de integración con los sistemas de otros.



La cultura corporativa de estos nuevos actores en el ecosistema startup es capaz de **evitar la rotación** garantizando proyectos basados en la estabilidad de sus componentes, a diferencia de algunas grandes consultoras. La creación de **laboratorios de calidad** compone equipos internos encargados de velar porque los proyectos en cliente se desarrollen conforme a los estándares técnicos y de calidad con los que la marca se compromete.

Con las prácticas más innovadoras, se tiene especial cuidado en **momentos críticos como la definición de proyectos, la implementación de nuevas funcionalidades o el launch del producto final**. Estas **metodologías** están ofreciendo una serie de resultados sólo alcanzables gracias a la innovación.



Departamentos financieros y contabilidad

Los CFOs que lideran equipos profesionales y ágiles reconocen haber encontrado en el área RegTech la solución a gran parte de los retos que enfrentaba el área. El **Know Your Business** ha sido capaz de cerrar operaciones en diferentes industrias gracias a la rápida ejecución de los procesos de diligencia debida y la verificación de documentación sensible con herramientas inteligentes.

El **error cero** es ahora posible en estos **procesos de comprobación de facturas o para cualquier trámite administrativo**, además de evitar el bloqueo de equipos dedicados en exclusiva a estas operaciones. Casos de uso tan habituales como el control de gastos requerían días de esfuerzo por parte del personal del área para que fueran ratificados por los empleados. Sin embargo, en la actualidad el 80% de las solicitudes de firma se cierran el mismo día de su envío.



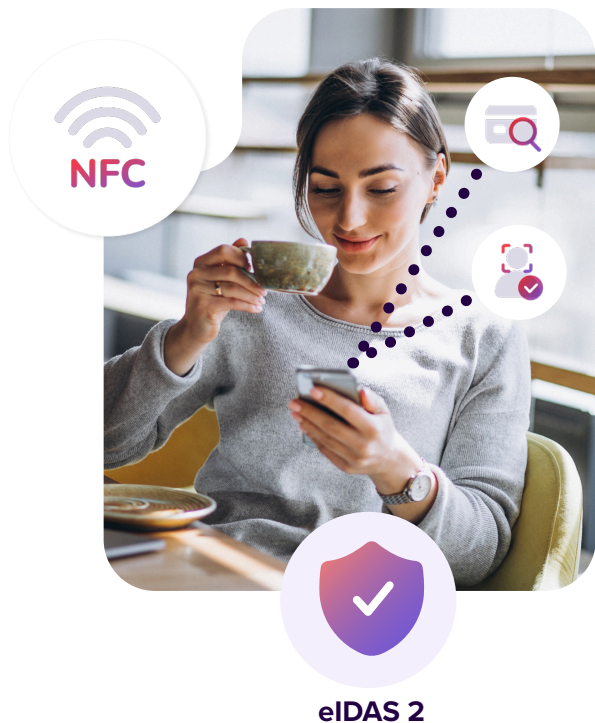
8

Conclusiones: Herramientas para un futuro de éxito

La principal fuente de cambio en las empresas de todas las industrias es la filosofía con la que abordar el negocio. **Un cambio de paradigma hacia un modelo on-demand en el que la escalabilidad y la flexibilidad imperan.** La profesionalización de muchas áreas que funcionaban de una manera más ha aterrizado sin fricciones en todo tipo de empresas gracias a las facilidades aportadas por plataformas con una experiencia de uso pulida al contar con un buen desempeño de las reglas UX/UI.

Los prestadores de servicios de confianza y partners digitales han demostrado ser útiles para todo tipo de casos de uso, además de ir mucho más allá actuando como proveedores de soluciones digitales y consultoras de transformación digital integral. **Operar en remoto y contar con una presencia en la red adecuada para impulsar las transacciones online** es ahora más sencillo que nunca.





eIDAS 2

El compromiso high-tech de las tecnológicas líderes sólo les permite aceptar proyectos en los que se utilizan sistemas totalmente flexibles y actualizados. Su compromiso con las buenas prácticas y la vanguardia tecnológica las obliga a rechazar proyectos basados en tecnología obsoleta o poco eficiente, síntoma de que el negocio aún quedaría anclado en el modelo que no es capaz de adaptarse a las nuevas tendencias, algo que impedirá el crecimiento y pondrá en peligro la sostenibilidad.

En el futuro próximo veremos un mejor uso de la **tecnología NFC** asociado a la aprobación de normas como **eIDAS 2** y las **wallets de identidad digital**. Esto volverá a trastocar los servicios de **contratación y alta de nuevos usuarios en línea** con una nueva forma de proceder en cuanto la verificación de **identidad online y los controles anti fraude, incluyendo AML y diligencia**

debida. Sin embargo, aquellos que ya cuenten con herramientas KYC y de firma electrónica de un proveedor RegTech, simplemente verán cómo automáticamente sus procesos han quedado adaptados a la nueva normativa y forma de proceder gracias a la actualización de su plataforma de servicios de confianza.

El partnership entre compañías con estos objetivos y la convergencia con otros players asegura una serie de resultados muy concretos que ya están siendo palpables como:

- Un **delivery** óptimo y rápido.
- Una organización **rentable y ágil**.
- La **escalabilidad** del negocio.
- **Calidad** en la propuesta entregada al mercado.
- **Controles y auditorías** recurrentes de los reguladores desarrolladas con éxito.
- Que las **metas** se correspondan con las **necesidades tanto de la compañía como con las demandas de los clientes**.



Con todo esto, las tendencias que hemos analizado no son pasajeras, sino que suponen un **camino confiable que ya es una realidad** y que van a seguir aquellos que deseen ganar la batalla al estancamiento. Unirse a ellas es ahora posible gracias a las ventajas de la adopción sencilla, rápida y asequible de los sistemas ofrecidos por los proveedores de tecnología de verificación de identidad y contratación digital.

El futuro próximo de la economía presenta **grandes retos pero una serie de oportunidades inmensas** para aquellos que cuenten con las herramientas necesarias para resolverlos. Llegar a la meta en unos años habrá resultado un camino de **superación y éxito** para **negocios de cualquier ámbito y características, algo estupendo que revertirá en todos sus equipos y en la sociedad en su conjunto.**



Unirse a estas **tendencias** es **sencillo, rápido y asequible**



9

KPIs obtenidos por negocios adaptados a las tendencias globales en digitalización y servicios de confianza

80%

Reducción del tiempo de tramitación

Reducción del tiempo invertido por el cliente para completar un proceso de contratación online y/o en punto de venta.

99,99%

Reducción de fraude

Reducción drástica del % de clientes que realizan operaciones fraudulentas en la contratación.

99,99%

Aumento de la seguridad del cliente

Incremento del nivel de seguridad para el cliente gracias a la eliminación de la suplantación de identidad en los procesos de postventa.

76%

Reducción de costes operativos

Reducción del coste en personal y recursos destinados a la gestión de las operaciones comerciales y de postventa.

83%

Reducción del gasto en capacitación

Incremento del ARPU gracias al aumento de la venta cruzada.

39%

Mejora de la fidelización del punto de venta

Aumento de la satisfacción del punto de venta al contar con una plataforma única y tecnología para facilitar los procesos administrativos.



**¿Necesitas más información sobre cómo
adaptar tu negocio a estas tendencias?**

Consulta con nuestros expertos sin compromiso
y recibe una asesoría gratuita.

Habla con nosotros

©2025 Tecalis. All rights reserved

