

Movilidad para servicios financieros

Por: José Luis Pérez (jose.luis.perez@the-mobility-group.com)

En este artículo vamos a explorar las posibilidades de la tecnología de aplicaciones móviles en el sector financiero.

La utilización móvil de aplicaciones tiene una serie de características como pueden ser:

- Utilizan dispositivos móviles para el acceso: PDA, smartphone, laptop con conectividad móvil (UMTS, GPRS, Wi-Max en el futuro).
- La conexión es proporcionada por un operador móvil
- En algunos casos se puede utilizar una conexión WLAN vía Wi-Fi.
- La transmisión de datos móviles es cara si se utiliza operador móvil.
- Se transmite información sensible → Es necesario la encriptación.
- La interrupción del uso de la aplicación es posible en cualquier momento.

Se deben prever para las aplicaciones móviles en general pero en particular para las referidas a servicios financieros los siguientes requerimientos, tanto en el plano técnico, de usabilidad o de diseño.

Requerimientos técnicos:

- 1) Utilización con varios dispositivos móviles: Es importante fijar en los requerimientos de uso bajo que dispositivos se dará soporte.
- 2) La aplicación se debería adaptar a las condiciones del dispositivo móvil automáticamente. Aquí entran en juego los transductores como Volantis Mariner y herramientas similares.
- 3) Independencia del operador móvil
- 4) Se debe minimizar la información transmitida

Requerimientos de usabilidad:

- 1) Debe existir la posibilidad de trabajar en modo off-line (desconectado) on la aplicación.
- 2) La aplicación debe contemplar un mecanismo de introducción de datos de manera simplificada. Existen muchos dispositivos que no cuentan con un teclado QWERTY.
- 3) Cuando se produce una interrupción en las comunicaciones debe ser transparente al usuario, debe garantizarse la recuperación del estado del sistema y consistencia de los datos.
- 4) La información importante debe estar accesible en un click.

Requerimientos de diseño:

- 1) Personalización de la aplicación: Debe existir la posibilidad de personalizar la visualización de la información, si un usuario recibe mucha información poder restringir la visión de únicamente los datos de mayor relevancia para él.
- 2) Escalado de la aplicación: Tener acceso a mayor número de funcionalidades, una versión superior o informes adicionales.
- 3) Posibilidad de recibir notificaciones / alertas bajo demanda en ciertos eventos importantes: Movimientos de cuenta, ingreso de nómina.
- 4) Funcionalidades similares a las de la banca electrónica por internet.

Requerimientos de seguridad:

- 1) Se maneja información sensible que tiene que viajar encriptada
- 2) Es necesario un sistema de autorización para el acceso
- 3) La autorización tiene que ser un sistema simple.

Analizaremos los diferentes servicios que se pueden implantar desde los de coste menor pero un valor añadido interesante a los más sofisticados que pueden tener más impacto en un retorno de la inversión importante.

- 1) Banca por SMS:** Un servicio SMS es de fácil implantación, retornando contenidos al teléfono móvil del usuario como la cotización de su cartera de acciones, el ingreso de su nómina, la devolución de la declaración de renta etc.

Beneficios Conseguidos:

- Mejora el servicio al cliente. Recibe información de utilidad para él en el momento que le interesa.
- Se puede aprovechar para reducir los comunicados en papel

Viabilidad técnica:

- Integración con SMS y aplicaciones ERP de back-office
- Envío/Recepción SMS a través de proveedor
- Necesario garantizar la seguridad de las comunicaciones
- Complejo la encriptación de datos sensibles.

- 2) Servicios WAP:** Fracaso importante por su elevado coste cuando apareció ya que el medio de transporte de los datos era GSM pagando por tiempo de conexión en lugar de volumen de datos como en GPRS / UMTS. No tiene ningún sentido con la integración de Java en prácticamente el 90% de los móviles actuales, el desarrollo de GPRS y la expansión de los servicios UMTS 3G.

Viabilidad técnica:

- Muy complejo implantar el modo de trabajo off-line (modo desconectado)

3) Aplicaciones multicanal:

Aprovechamiento de las aplicaciones de banca por internet realizadas utilizando internet para que sean accesibles por dispositivos móviles utilizando el navegador instalado. Es necesario invertir en redefinir interfaces y utilizar algún sistema que permite la distribución de contenidos multicanal.

Beneficios Conseguidos:

- Se aprovecha los sistemas IT realizados para proporcionar ubicuidad.

Viabilidad técnica:

- Es complejo implantar el modo de trabajo off-line (desconectado)

- Se aprovecha toda la lógica de negocio de las aplicaciones internet existentes.
- Es necesario emplear transductores de interficie de acceso como Volantis Mariner que se ocupan de detectar el tipo de dispositivo y presentar la interficie de usuario adecuada para adaptarla al terminal desde el que se realiza la petición. Suele ser una inversión elevada.

4) Oficina móvil:

Acceso remoto a todas las aplicaciones corporativas de la compañía cuando se están manejando clientes remotamente.

Beneficios Conseguídos:

- Proporcionar la ubicuidad del trabajador, sea gestionando clientes remotamente o trabajando desde casa.
- El cliente recibe un tratamiento personalizado con tiempos de respuesta muy reducidos
- Se consigue la información en tiempo real en los casos en los que hay gestión remota.

Viabilidad técnica:

- Necesario implantar una red VPN de acceso a los sistemas corporativos.
- Se puede utilizar un laptop o incluso mejor en ciertas circunstancias un TabletPC.
- Necesario una tarjeta 3G que conmuta a GPRS en zonas de ausencia de cobertura.
- Se puede acceder a las aplicaciones utilizando Terminal Server, Citrix o clientes de acceso remoto de similares características.

5) Banca de Inversión:

Debe configurarse como una aplicación de front-office donde se tenga acceso a información que permita gestionar con el cliente en su domicilio social operaciones como:

- Préstamos subordinados
- Acciones preferentes
- Prestamos sindicados
- Titulizaciones
- Bonos / Obligaciones
- Financiación de adquisiciones

...

Beneficios Conseguídos:

- Se consigue la información en tiempo real en los casos en los que hay gestión remota.

- El cliente recibe un tratamiento personalizado con tiempos de respuesta muy reducidos
- Se reduce el trabajo en papel.

Viabilidad técnica:

- Imprescindible la construcción de una aplicación autónoma que permita trabajar off-line.
- Debe incorporar mecanismo de sincronización de Base de datos.
- Se proporciona información a integrar con los sistemas de back-office de la compañía.

Todas las posibilidades anteriormente citadas son aplicables también a aplicaciones móviles de brokerage, donde además de facilitar el acceso al cliente final puede diseñarse una aplicación para que el broker de bolsa opere en prácticamente tiempo real con las órdenes colocadas por los clientes desde internet o desde teléfono móvil.