



O futuro da TI nos Serviços financeiros

Precisamos de novos conjuntos de habilidades e das tecnologias certas para que o setor de serviços financeiros não fique para trás.



Nossa pesquisa O Futuro da TI constatou que os profissionais de TI em serviços financeiros podem perder terreno na transformação digital por falta de orçamento, aumento de carga de trabalho, complexidade regulatória e atrasos das grandes empresas na implementação de novas tecnologias.

A pressão está aumentando

As exigências sobre gerentes de TI e executivos de serviços financeiros só aumenta, e os orçamentos não são suficientes para cumprir as expectativas. Essa pressão vem tanto de startups de fintech — que já nasceram digitais e estão revolucionando o setor — quanto de concorrentes mais antigos que vêm lançando as próprias soluções digitais.

A tecnologia promete transformar a operação dos serviços financeiros, ajudando a melhorar o engajamento com clientes, modernizar a gestão de riscos e diligências, adotar processos ágeis, aprimorar a segurança de dados, reduzir fraudes e lidar melhor com as arbitragens. Porém, para conduzir suas instituições para esse futuro, os líderes de TI precisam de novas habilidades.

Exemplos dessas habilidades: melhorar a colaboração com diferentes partes interessadas e ter conhecimento suficiente para implementar soluções digitais econômicas e adaptáveis, que aumentam a eficiência do trabalho, sem deixar de cumprir as novas regulamentações e requisitos de segurança de dados.



Restrições orçamentárias

Nossa pesquisa constatou que orçamentos limitados, se comparados aos requisitos reais das equipes, foram desafios consideráveis para quase 40% das empresas de serviços financeiros. Pode parecer contraditório para quem conhece bem o tamanho dos orçamentos de tecnologia das empresas de serviços financeiros. Afinal, alguns bancos gastam tanto com ferramentas digitais que chegaram ao ponto de declararem-se empresas de tecnologia.

O orçamento de tecnologia dos serviços financeiros não é considerado suficiente pelos gestores de TI porque são necessárias incontáveis soluções digitais para simplificar sistemas antigos complexos e modernizar diversas linhas de negócios. Líderes e gerentes de TI em serviços financeiros também enfrentam processos intrincados de migração de dados, bem como regulamentações e regras de privacidade de dados rígidas que aumentam a complexidade e o custo das transformações digitais.

No passado, a lentidão da adoção tecnológica deixou lacunas que as startups de fintech aproveitaram para conquistar fatias do mercado. Se as empresas tradicionais de serviços financeiros não acompanharem as mudanças por falta de orçamento, correm o risco de perder ainda mais espaço no futuro.



Quais os maiores desafios de sua área de negócios?



Aumento da carga de trabalho

A pressão para acompanhar o ritmo da concorrência faz com que 70% dos líderes de TI em serviços financeiros sintam um aumento na carga de trabalho, e 44% digam que a velocidade das mudanças tecnológicas é um desafio considerável. De todos os setores pesquisados, os executivos de TI em serviços financeiros (50%) foram os que tiveram mais dificuldade para acompanhar as últimas tecnologias.

Muito desse trabalho extra envolve o gerenciamento de novas regulamentações, que costumam forçar as equipes da área a mudar repentinamente a direção dos projetos. Além disso, é comum que as equipes de TI precisem reclassificar as listas de trabalho para administrar novas prioridades, conforme mudam as necessidades dos clientes ou das operações.

A complexidade das operações bancárias significa que muitas partes interessadas precisam ser consultadas em projetos de adoção de tecnologias para toda a empresa. Por isso, o planejamento da gestão de mudanças é fundamental em qualquer implementação de novas tecnologias, já que é preciso que todos a apoiem e que a funcionalidade seja mantida durante a transição para sistemas mais modernos.

É uma miríade de fatores que faz com que a implementação de novas tecnologias seja muito mais lenta do que em outros setores e muito mais trabalhosa para a área de TI.





Quais competências são importantes hoje para você e quais serão as mais importantes daqui a dois anos?

Digital e de computação



Emocional e social



Liderança



■ Hoje
■ Em dois anos

A necessidade de novas habilidades

Para garantir que as empresas não fiquem para trás, os funcionários de TI em serviços financeiros precisam começar a cultivar habilidades emocionais, sociais e de liderança. Habilidades técnicas práticas, como conhecimentos digitais e de computação, continuam sendo importantes, mas com as transformações e inovações digitais que serão necessárias nas organizações, o sucesso dos líderes de TI vai depender de habilidades interpessoais.

As equipes de TI vão precisar colaborar mais com outras áreas e com interessados externos para garantir que as implementações digitais não saiam dos trilhos. Habilidades emocionais e sociais também vão ajudar a criar interações digitais com clientes, com foco no atendimento ao cliente com empatia.

A tecnologia certa

As empresas de serviços financeiros estão investindo pesado em plataformas financeiras e tecnologias de processamento de pagamentos, mas elas também precisam dinamizar a transformação digital para não ficarem para trás. Análises de dados serão fundamentais para entender melhor as operações e os clientes. Mas também é preciso reduzir o custo operacional, usando serviços em nuvem e protegendo os dados com produtos de cibersegurança confiáveis.

Será útil para as empresas de serviços financeiros investir em plataformas low-code para reduzir o custo do desenvolvimento. Aprendizagem de máquina, engenharia de processos, análise de dados, IA e assistentes virtuais poderão permitir às empresas financeiras economizar, dinamizar as operações de TI e acelerar a adoção digital.

O resultado

Para serem bem-sucedidos, os líderes de TI em serviços financeiros precisam encontrar soluções tecnológicas econômicas que gerem eficiência e permitam acompanhar a concorrência. Para administrar adequadamente orçamentos e equipes, será preciso ter habilidades emocionais e sociais que ajudem a negociar prioridades com outras áreas, gerar valor em interações com o público e trabalhar de forma colaborativa para construir o futuro da organização.

Escopo e metodologia da pesquisa

Para entender como as funções de gerentes de TI e dos líderes estão mudando com a transformação digital, entrevistamos vice-presidentes seniores, vice-presidentes, diretores seniores, diretores, gerentes seniores e gerentes de TI dos principais setores.

Acesse pega.com/pt-br/futureofit para ler mais sobre o futuro da TI e nossa metodologia de pesquisa.



Sobre a Pegasystems

A Pega produz soluções de software inovadoras que eliminam a complexidade dos negócios. Com maximização do valor no tempo de vida do cliente, simplificação de serviços, melhoria de eficiência e várias outras contribuições, ajudamos as maiores marcas do mundo a resolver problemas em pouco tempo e se transformar para o amanhã. Os clientes da Pega tomam melhores decisões e executam os serviços com IA em tempo real e automação inteligente. Desde 1983, construímos uma arquitetura expansível e a plataforma low-code para ficarmos à frente do dinamismo das mudanças. As soluções da Pega geram economia de tempo para que os funcionários e os clientes dos nossos parceiros possam se concentrar no que é mais importante.

Para saber mais, acesse pega.com/pt-br