

Pedro Pablo López Bernal,
GERENTE DE COMPLIANCE, PRIVACIDAD Y
CONTINUIDAD GLOBAL DE RSI, MIEMBRO DEL
GRUPO DE PRIVACY BY DESIGN DE AUTELSI



“Del **BIG DATA** al **LITTLE INTELLIGENT...**”

Sin duda, el término **BIG DATA**, acrónimo de fuentes ingentes de datos, estructurados y desestructurados, es junto al **CLOUD COMPUTING** las dos tendencias de mayor relevancia y crecimiento del siglo XXI. Todo ello, gracias a la evolución TIC (Tecnologías y Comunicaciones), a la capacidad y abaratamiento del almacenamiento de datos, la ubicuidad del acceso desde todo el Planeta, **AQUÍ** y **AHORA**, la **MOVILIDAD** con posibilidad de acceder a la información por todo **CANAL** y **DISPOSITIVO**. En definitiva capacidades insospechadas en el siglo XX, gracias al avance de las Comunicaciones y Aplicaciones como las **APP's** usadas en **SMARTPHONES** y la demanda de nuevas formas de interrelacionarse en los modelos **B2B**, **B2C**, **C2C** o vía las hiperusadas **REDES SOCIALES** son condimento de masas de datos que fluyen por Autopistas de Información y conforman el sedimento para ser transformados en información, que debidamente cocinada, permite disponer de conocimiento e inteligencia sobre los usuarios, que operan e interactúan con roles de: cliente, proveedor, ciudadano, familia, amigos, profesional; sirviendo para la toma de decisiones de todo tipo.

Centrados en el mundo de Banca y Seguros los proyectos: **BIG DATA**, **MOVILIDAD** y **MULTICANALIDAD** son esenciales para el Negocio, dados los fuertes ajustes de márgenes, hacen que modelar y perfilar al Cliente sea esencial, además así cubrir y atender demandas regulatorias y legislativas, analizando el riesgo de las operaciones que se realizan; a la vez que puedan hacerse por el canal más apropiado y desde donde el cliente necesite. Conforman un mercado financiero mucho más ágil y moderno donde la tendencia es operar a distancia y donde el tiempo juega un papel crucial. La dimensión del Negocio de Banca y Seguros ha cambiado, por ejemplo los portales

de Banca a Distancia: Internet y Móvil o los Portales de Seguros o Comparadores donde el cliente puede hacer todas sus operaciones y tiene a golpe de click la mejor oferta adecuada a sus necesidades y presupuestos.

El acopio de datos e información ha crecido en los últimos años desde los **DATAWAREHOUSE** o **CENTRO DE INFORMACIÓN** donde los **SSCC** (Servicios Centrales) como Oficinas han dispuesto de información estructurada, con consultas guiadas o a medida (“**querys**”) del propio usuario. Incluso han consolidado y abaratado los típicos listados diarios de procesos en forma y tiempo. De otro lado, los sistemas **CRM** (Custom Relations Management) útiles para Oficinas en el seguimiento de cliente y para ofrecer los productos y servicios más adecuados a sus necesidades y posibilidades, a la vez sirven para el control interno y comercial de Oficinas y al Negocio. No cabe duda, el **BIG DATA**, usando todos los datos, de todas las fuentes posibles, estructurados o no está llegando más allá, conociendo e interactuando ya con las Redes Sociales que usa el Cliente, de forma que conoce mejor no solo a éste, también sus “**modus operandi**”, círculo de relación, información muy golosa para el Negocio para ofrecer sus productos y servicios en los nuevos canales: Facebook, Twitter, Washapp, ...

En todo ese volumen de Terabytes de datos, el concepto realmente práctico es el término **LITTLE INTELLIGENT**, conjunto de **BITS** de información útil y relevante, el **BIT** de **INTELIGENCIA** necesario para la toma correcta de decisiones del Negocio. La tendencia será disponer de taxonomías de “**Little Intelligent**” sistematizadas y automatizadas, ganando tiempo y generando eficiencia en la gestión del negocio, satisfacción y fidelización del Cliente. El “**win-win**” de ambas partes. ♦