

Sopra Steria: “Somos una consultora con mucha presencia en tecnología pero la tecnología tiene que servir para un propósito”

La multinacional francesa Sopra Steria, especializada en servicios de consultoría, tecnología y transformación digital y posicionada en sectores como el financiero, gubernamental o aeroespacial, por poner algunos ejemplos, sigue su trayectoria ascendente con la filial española como una de sus principales protagonistas. En la diferencia está la clave. Una diferencia marcada por el desarrollo de su propio software. En esta entrevista Miguel Fernández, director del área de servicios financieros de Sopra Steria en España, resalta algunas de las líneas principales de la compañía.

Inma Elizalde



Miguel Fernández, director del área de servicios financieros de Sopra Steria en España

Sopra Steria es un actor importante a la hora de ayudar a las empresas en su transformación digital. Con presencia en casi 30 países, más de 50.000 empleados, 4.200 en España, y tecnología para diferentes sectores ¿cómo definiría la innovación que llevan a cabo y cuáles son los elementos más disruptivos de la misma?

Nuestra oferta *end to end* con servicios de consultoría, diseño, desarrollo, integración de sistemas, gestión de infraestructuras y mantenimiento. También tenemos un software propio que ponemos a disposición de nuestros clientes. Les ayudamos con servicios y con software.

Presentes en España desde hace más de dos décadas, con 12 delegaciones, su crecimiento en nuestro país no sólo es notable sino que ha sido uno de los protagonistas dentro del grupo el año pasado. ¿Cuáles han sido los factores que han contribuido a ello y qué sectores han provocado este óptimo resultado?



Éramos una *startup* hace unos años que ha ido creciendo, sobre todo a partir de 2016, en España y ya contamos con 4.200 personas.

El sector más fuerte para nosotros es servicios financieros, que representa más del 30 % de nuestra facturación. Administraciones públicas en su más amplio espectro, ya supone el 20 %. Y el sector aeroespacial, con nuestro vertical

Aeroline, también es importante. Eso no quiere decir que no estemos trabajando en el resto de sectores.

Sopra Steria apuesta por la simplicidad de la tecnología, ¿cómo trasladan esto a sus soluciones?

Abordando la transformación desde el punto

de vista del usuario final. Somos una consultora con mucha presencia en tecnología pero la tecnología tiene que servir para un propósito. El negocio es el que tiene que marcar ese camino y está dictaminado por los clientes finales, por los usuarios. Cuando hablamos de banca, por ejemplo, tenemos que hablar sobre cuál es tu relación con el dinero, siempre con el cliente en el centro.

Entre sus clientes figuran varias empresas del IBEX 35. ¿Qué papel juega la mediana-gran empresa en su *portfolio* de productos?

Trabajamos con algunas. Cada vez colaboramos más no sólo con *partners* tecnológicos sino con empresas más pequeñas. En servicios financieros, además de con las principales entidades españolas, trabajamos con *startups* como neobancos. También en uniones sectoriales que hay dentro de servicios financieros, como puede ser Iberpay.

"En España podemos presumir de "hacer" banca"

¿Van a aumentar la cuota de mercado en la mediana?

El mayor porcentaje de nuestra facturación proviene de grandes clientes pero al final un cliente pequeño puede convertirse en un cliente grande. Trabajamos con pequeños clientes a los que ayudamos a transformarse para que sean grandes.

El año pasado fueron elegidos líderes en nube pública en Europa por la consultora ISG. ¿Cuál es su estrategia dentro de la misma y qué servicios ofrecen?

A nivel de grupo hemos creado el Cloud Center of Excellence, integrado por más de 3.000

personas con experiencia tanto en aplicaciones como en infraestructura. Combina la oferta de servicios de consultoría, cualificación y gestión del cambio, migración, modernización de las aplicaciones y conocimiento de los nuevos desarrollos. Tenemos una amplia experiencia en *cloud* híbrido, privado y público, incluyendo tanto la gestión como las operaciones.

¿Cómo funcionamos? Somos una empresa francesa. El *core* de nuestro negocio está en Francia. Estamos expandiéndonos, sobre todo a nivel europeo. Con software también nos vamos a ir a países de habla francófona. Tenemos software que hemos llevado a *midle east*.

España funciona también como un centro de servicios para Francia, al igual que con India. En este centro de excelencia tenemos ese conocimiento siempre desde el punto de vista de consultoría, servicio, etcétera. La parte de infraestructura, desarrollo... estará en modelo *offshore*, tanto en nuestro centro de España como probablemente en India.

¿Como consideran que están llevando a cabo la transformación digital tanto el sector bancario como la Administración pública?

En España podemos presumir de "hacer banca" y eso al final redundará en las inversiones que hacen nuestras entidades financieras. Esto siempre lo ligo un poco a que la banca ha colonizado otros países, incluso otros continentes. Esta expansión geográfica se da por dos palancas: el negocio y la eficiencia. Y esa eficiencia viene a través de la tecnología. Las inversiones que han hecho en tecnología los grandes bancos les han ayudado a desplegarse en un país y poder crecer. Yo creo que se dieron cuenta hace muchos años que en tecnología siempre tienes que poner al cliente en el centro.



¿Cuáles son los mayores retos que ayudan a cumplir a los CIO de las mismas? ¿Cuáles son las necesidades reales que les ayudan a solventar?

Cuando nos sentamos con los CIO cada uno está abordando un plan de transformación. El informe Digital Banking Experience Report de Sopra Steria, en colaboración con Forrester e Ipsos, en el que hemos entrevistado a 900

C-Level y directivos de entidades financieras alrededor del mundo, nos indica que las entidades este año ya ven que han cubierto gran parte de su plan de transformación digital. ¿Cómo les ayudamos? Definiendo su plan de transformación, que normalmente lanzan a través del plan estratégico o planes de sistemas. Impulsamos esos planes de transformación y los implementamos.

Según el informe al que hace referencia, los bancos tradicionales están invirtiendo fuertemente en tecnologías emergentes con la realidad aumentada, la realidad virtual o la IA como protagonistas. Más allá de que los usuarios bancarios consideren que su entidad les ofrece productos financieros inadecuados, ¿la IA no puede resultarles demasiado invasiva a la hora de estudiar todos sus movimientos en un ámbito tan privado?

La banca lleva haciendo eso muchísimo tiempo. La banca y cualquier empresa. Analizar tu información interna no tiene que ser un hábito malicioso, todo lo contrario. Esto se evita con la regulación. Toda la información que tienes en una entidad financiera no es de la entidad financiera sino tuya. Tú tienes la posibilidad de decir al banco que puede quedarse con esta información o compartirla con otras personas. Eso es algo que protege mucho más al individuo.

Del informe se desprende que sólo el 25 % de los usuarios estamos satisfechos con nuestra oferta personalizada. Si no tenemos esos datos es muy difícil dar una información personalizada. Una persona tiene diferentes momentos vitales. Si el banco tiene esa información puede mejorar tu salud financiera con la inteligencia artificial o con otros modelos. También puede ayudar a la hora de mejorar el servicio al cliente.

La inteligencia artificial está de máxima actualidad. ¿Qué está haciendo Sopra Steria



dentro del sector bancario y en otros sectores en este sentido?

Por poner algunos ejemplos, con la Fundación San Juan de Dios desarrollamos algoritmos para ayudar en el diagnóstico de enfermedades raras. En Mutualia llevamos a cabo la predicción de la duración de las contingencias comunes. En administraciones públicas hemos firmado un acuerdo marco de transferencia de

conocimiento con la Agencia Digital de Andalucía para impulsar el I+D+i en inteligencia artificial y sistemas conversacionales, y su aplicación a las administraciones públicas. En servicios financieros, Iberpay, que es el centralizador por donde pasan todos los pagos de cuentas, transferencias inmediatas, bizum, pago de recibos... tienen un servicio con todas las entidades de prevención del fraude. Es decir, también ha-

"A nivel de grupo hemos creado el Cloud Center of Excellence, integrado por más de 3.000 personas con experiencia tanto en aplicaciones como en infraestructura"

blamos de ciberseguridad, pero el fraude cada vez es más preocupante.

Yendo a este servicio de fraude, cuentas mula, blanqueo de capitales... a través de Sopra Steria, Iberpay dota a todas las entidades de un algoritmo, en este caso de *machine learning*, para identificar patrones sospechosos y poder anticiparse al mismo. De hecho estamos iniciando un piloto también para llevar la generación de datos sintéticos, que un algoritmo de inteligencia artificial pueda aprender más deprisa.

Una de las cuestiones que más nos ha planteado el CIO durante el último año ha sido cómo

puedo utilizar la inteligencia artificial generativa en el desarrollo de software.

Ante el temor puesto de manifiesto en el informe sobre que los delincuentes aprovechen los algoritmos basados en inteligencia artificial para identificar las debilidades de las entidades bancarias y realizar ataques cada vez más sofisticados, ¿cómo pueden asegurar estas entidades que los datos de los clientes utilizados por los sistemas de IA estén protegidos contra posibles amenazas de seguridad?

Aquí también tú tienes la tecnología y esta no

es buena o mala en sí misma. Yo diría que es buena, pero siempre se puede utilizar al contrario. Y vuelvo otra vez a la respuesta de la regulación. En servicios financieros hay una normativa: la Ley de Resiliencia Operativa Digital, DORA. Todas las entidades financieras iban trabajando en la misma pero ahora es una normativa europea que todos tienen que cumplir el 1 de enero de 2025, por lo que comentas: cuanto más evoluciona la tecnología, más armas se pueden utilizar para llevar a cabo ciberataques. Según el informe Digital Banking Experience Report, el 80 % de las personas confía en su banco. Es un dato relevante porque la banca siempre tiene cierto estigma. La seguridad que nos ofrecen las entidades financieras no nos las ofrecen otros jugadores. Otro dato que se desprende de este informe, la colaboración entre las *big tech* y los servicios financieros es cada vez mayor a la hora de resolver nuestros problemas. Es una colaboración y también podría decir una amenaza porque en España el

47 % de los clientes usaría servicios financieros de empresas tipo Google, Facebook, Amazon... que están trabajando y colaborando con entidades.

La seguridad sí está en la agenda de cualquier CIO.

¿Con qué soluciones cuenta Sopra Steria en torno al dato y la ciberseguridad?

Nuestras soluciones son *end-to-end*, no sólo ayudamos en la parte de integración de sistemas, también a construir esos planes de transformación. Para eso contamos con nuestra marca de consultoría Sopra Steria Next. El año pasado lanzamos el área Tech Consulting, que pone el foco en ayudar a nuestros clientes en tecnologías como el dato, la IA o la ciberseguridad, por poner algunos ejemplos.

En la parte de ciberseguridad estamos trabajando muy de la mano con el Grupo, sobre todo a través de DORA. Aquí también estamos trabajando desde la consultoría en cómo hacer cumplir a las entidades lo que demanda la nor-



mativa. Hay clientes que están más maduros. En el paso en el que está cada una de estas empresas, les enfocamos más a la definición de la estrategia, a la implantación o incluso a poner una infraestructura o a desarrollarla.

¿Con qué novedades tecnológicas nos sorprenderán este año en España?

Seguiremos evolucionando tanto internamente como en el servicio a nuestros clientes. Y nos adaptaremos al mercado. Nuestros clientes nos demandan tecnologías relacionadas con el dato, la inteligencia artificial, la nube y la ciberseguridad. Yo creo que el *blockchain* puede volver a tener más relevancia en el mundo financiero.

Sopra Steria ofrece soluciones desde el diseño y la consultoría al desarrollo e integración de sistemas

Diferenciarse es fundamental en un mercado tan competitivo como el tecnológico y en un momento de incertidumbre, a nivel mundial. Por ello la consultora Sopra Steria ofrece soluciones *end-to-end* que van desde el diseño y la consultoría al desarrollo e integración de sistemas. Una oferta que completa con un software propio. Así lo destaca en este vídeo Miguel Fernández, director del área de servicios financieros de la compañía.

