

+ Principales tendencias de innovación y transformación digital en la banca

El sector de la banca se encuentra en constante cambio y evolución.

Y el impacto en las relaciones entre estas entidades y sus clientes se ha podido llevar gracias a la transformación digital, ayudándolos a ser más rápidos y competitivos.

Conocerlas y ponerlas en práctica ayudará a tomar ventaja y a incrementar la cultura de innovación en tu empresa.



ACF

TECHNOLOGIES



+ Reducción en interacciones físicas

La necesidad de realizar trámites de manera remota ha acelerado la digitalización.

La banca ha adaptado sus servicios y la manera de trabajar, para mejorar la experiencia de cliente dentro de los procesos digitales remotos.

- ✔ Automatización para mejorar gestión de labores
- ✔ Autonomía a través de las plataformas digitales
- ✔ Soluciones robustas que brinden seguridad
- ✔ Asesoría con un ejecutivo de negocios a través de gestión de videollamadas





+ **Generación de eventos especiales**

El flujo de visita de clientes puede aumentar a través de la creación de una estrategia que coloque las sucursales como pieza clave:



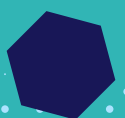
Llamar la atención de clientes actuales

Experiencia omnicanal que combina comunicaciones y notificaciones automáticas a través de teléfonos móviles para experiencias físicas puntuales.



Capturar la atención de clientes potenciales

Crear eventos únicos y temporales para mostrar servicios específicos localizados, beneficios y herramientas para fidelizar a clientes.



+ Una mejor experiencia para el cliente, viene de una excelente experiencia de sus colaboradores

El esfuerzo del trabajo de la banca gira en torno al cliente:

Permitir la elección de su cita de manera remota

Dar opciones que hagan más fácil su día a día

Entregar coherencia en diferentes canales

Se debe brindar una experiencia segura

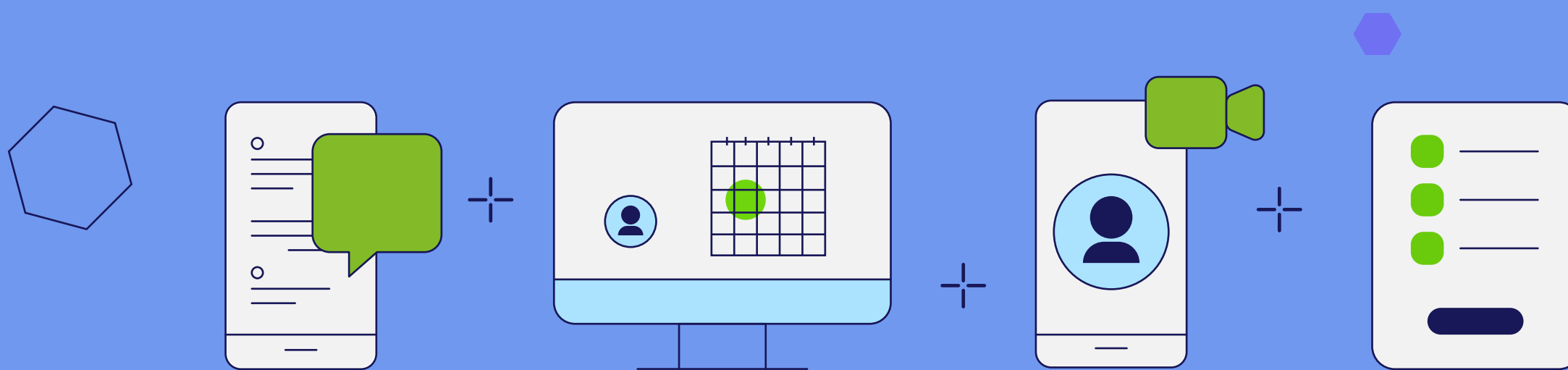
Se trata de una reacción en cadena

Las experiencias en los clientes dependen de una buena implementación de soluciones, plataformas y herramientas que tengan el control de sus operaciones.

+ **Sistemas colaborativos**

Integrar plataformas hacia la transformación y la automatización de procesos, es clave para una mejor operatividad y atención.


- Chatbots para gestionar requerimientos
- Inteligencia Artificial para analizar datos
- Gestión de citas o sistema de turneros digitales
- Atención omnicanal
- Módulos de autoservicio
- Blockchain como un medio de seguridad





+ Optimización de costos

La transformación digital lleva a la implementación de plataformas y nuevos sistemas:



Una inversión necesaria, traerá múltiples beneficios \$\$\$ al corto plazo

La digitalización en middle-office y back-office, y la automatización de procesos permiten cambiar la dependencia de procesos manuales ineficientes para poder administrar, medir y procesar todo más fácilmente.

A la hora de realizar la inversión, la optimización de recursos y costos será notorio.



+ Consumo impulsado por valores

Adaptación:

Cambiar al ritmo de la innovación digital.

Simplicidad:

Dar soluciones, hacer el día a día más fácil.

Coherencia:

Entregar el mismo mensaje en todos sus canales.

Valores claves ante el consumo de servicios

Diferenciación:

Mostrar orgullo por lo que te diferencia de la competencia.

Riesgo:

Atreverse a cambiar, no permanecer igual.

Transparencia:

Al conversar y mostrarse de manera real.

Empatía:

Colocarse en el lugar de los clientes.





+ Reconocimiento facial

Optimización en la experiencia del cliente a través del reconocimiento facial.

Permitir ingresar a una fila mediante esta opción y además contar con:

- Selección de varias opciones de entradas
- Identificar inmediatamente clientes existentes
- Clientes en ruta automática según el segmento (VIP)

Como es el caso de uno de nuestros proyectos, un banco en Colombia, que después de tres intentos fallidos encontraron en Q-Flow la posibilidad de implementar:

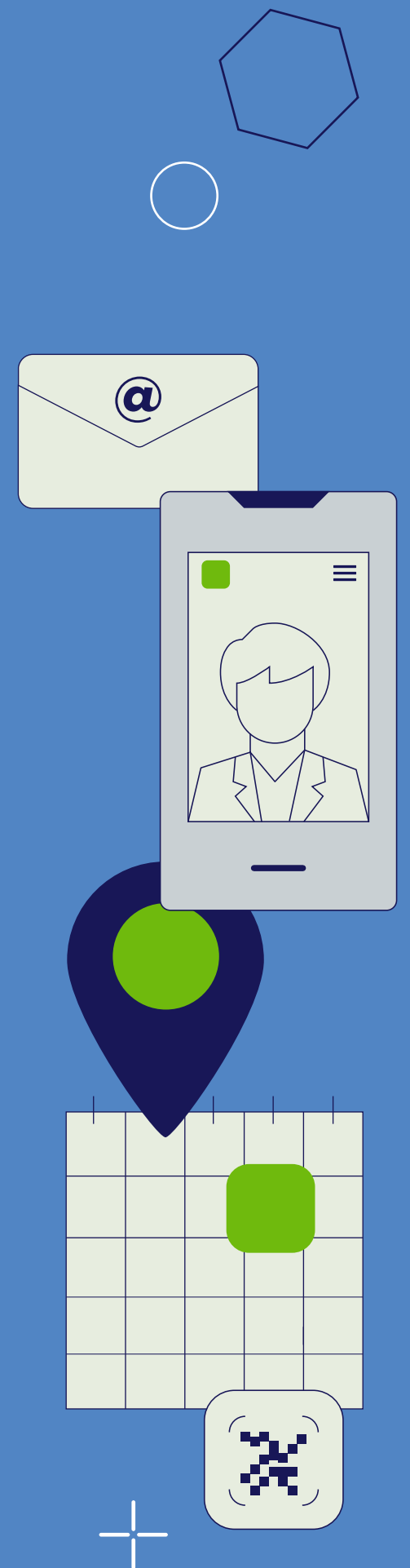
- Gestión Filas
- Agendamiento WEB y APP
- Reconocimiento Facial



+ **Página de información personal (PIP)**

La información personal es clave para el óptimo desarrollo del viaje del cliente:

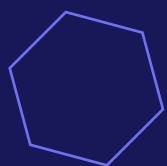
- Gestión citas y turnos con información personal activa desde un smartphone
- Accesos desde web o app y otros canales: sms, whatsapp, notificaciones, email
- Notificación de tiempo de espera, número de ticket, personas en fila por atender
- Despliegue de ofertas según segmentación de clientes
- Encuestas de satisfacción



Los bancos deben concentrarse en aumentar las tasas de participación digital de sus usuarios, mientras continúa en desarrollo la banca omnicanal.

Mejora la atención de tus clientes y crea experiencias poderosas.

Contáctanos



ACF

TECHNOLOGIES



in