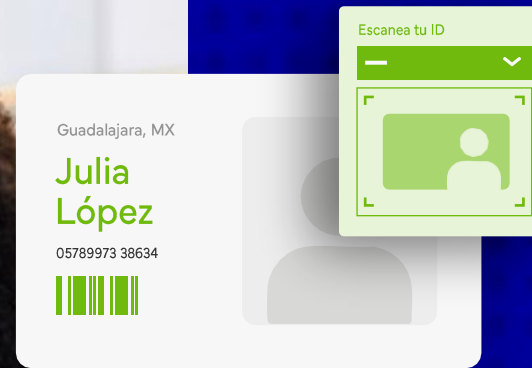


- Documento técnico

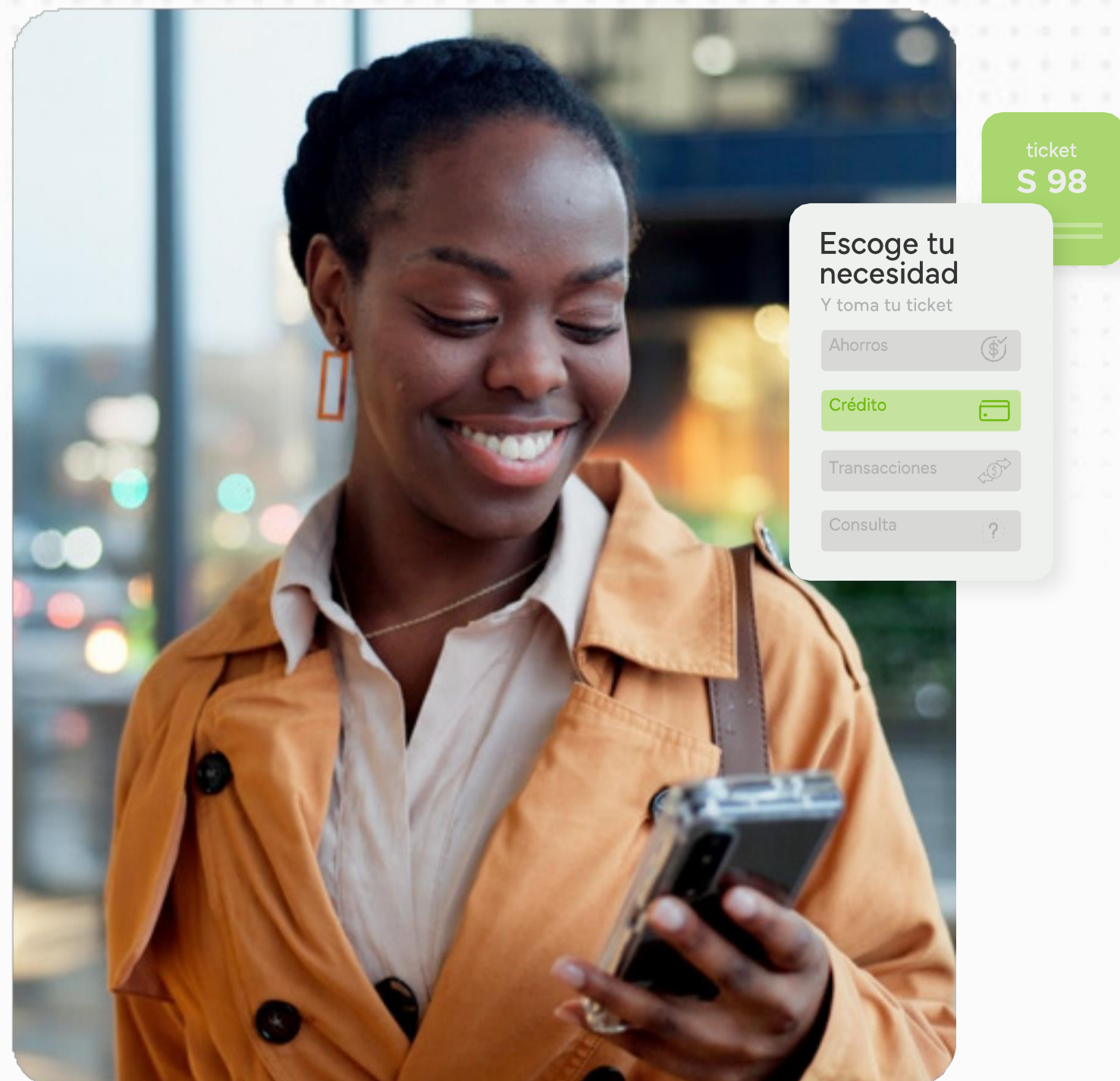
Banca Moderna Reinventada:
Creando Journeys Digitales
Centrados en las Personas con
Insights Impulsados por IA

Resumen ejecutivo

La banca está atravesando una transformación profunda. Los clientes ahora esperan un servicio personalizado, acceso en tiempo real e interacciones digitales fluidas, todo sin perder la conexión humana. Al mismo tiempo, las instituciones financieras enfrentan una creciente presión por optimizar operaciones, superar a las fintech y equilibrar el cierre de sucursales con la lealtad del cliente.

ACF Technologies ayuda a los bancos a enfrentar este desafío. Al combinar herramientas digitales avanzadas como banca por video, programación de citas omnicanal, analítica con IA y autenticación con Mobile ID, les permitimos crear experiencias más inteligentes y humanas en cualquier punto donde el cliente inicie su journey.

Este whitepaper detalla cómo las instituciones financieras pueden lograr la transformación digital sin sacrificar la empatía, la confianza ni la eficiencia operativa.



El Estado Actual de la Banca

La era digital ha redefinido el comportamiento de los clientes. El uso de la banca móvil se ha disparado y las visitas a sucursales físicas han disminuido drásticamente. Sin embargo, la necesidad de una interacción humana significativa no ha desaparecido: ha evolucionado.

Hoy en día, el 91% de los clientes bancarios a nivel mundial utilizan aplicaciones móviles para gestionar sus finanzas, pero más de la mitad afirma que aún desea asistencia en vivo cuando enfrenta decisiones financieras importantes. Los clientes ya no aceptan largas esperas, chatbots impersonales o canales de servicio fragmentados. Esperan conveniencia, personalización y transparencia en todos los puntos de contacto, ya sea en persona, en línea o desde el móvil.

El reto es claro: los bancos deben digitalizarse sin deshumanizarse. Para retener la lealtad y ganar cuota de mercado, necesitan convertirse en instituciones centradas en la experiencia.

Combinando Automatización con Conexión Humana

La verdadera transformación está en el equilibrio. Los bancos más efectivos combinan la velocidad y el alcance de la automatización con la cercanía y el valor de la atención humana.

ACF Technologies hace posible este equilibrio a través de soluciones como:



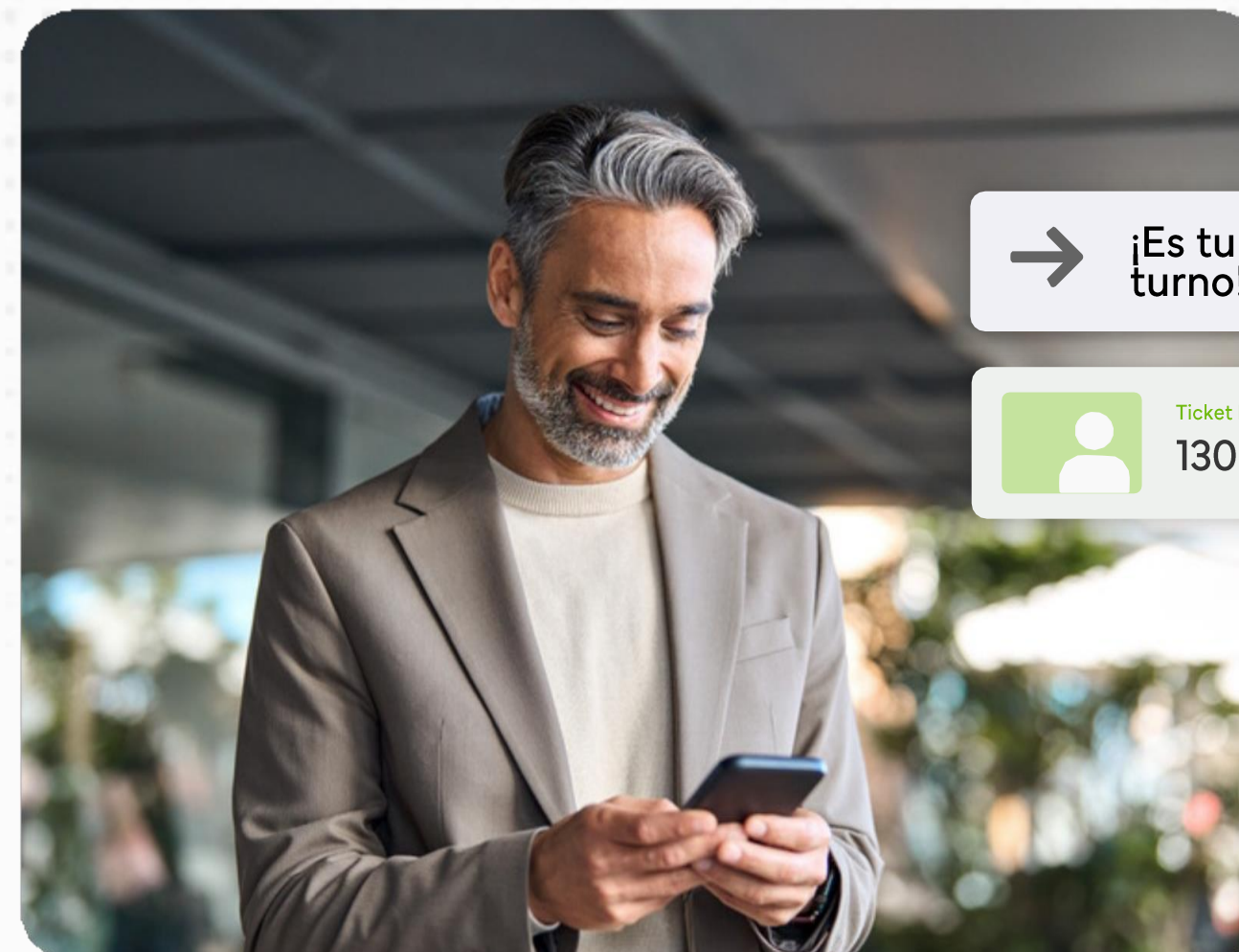
Filas virtuales y programación automatizada que optimizan los customer journeys.



Banca por video que mantiene la confianza del trato cara a cara.



Chatbots que escalan a un asesor humano cuando es necesario.

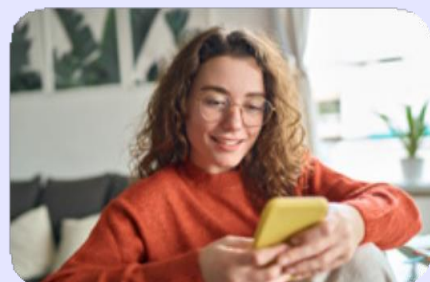


En 2024, más del 60% de los líderes bancarios reportaron que combinar la interacción humana con la automatización mejoró la retención de clientes y redujo los costos de servicio. Una estrategia de CX bien diseñada, impulsada por la automatización y la empatía, resuelve la brecha entre escala y servicio.

Generando Confianza **A través de la Banca por Video**

La transformación digital no significa abandonar las relaciones, sino potenciarlas. La banca por video permite a las instituciones mantener el modelo de asesor de confianza mientras amplían su alcance y conveniencia.

Los clientes pueden



- Agendar videollamadas con expertos financieros a través de Zoom o Teams.



- Recibir asesoría personalizada desde la comodidad de su hogar.



- Evitar tiempos de espera en línea y filas en las sucursales.

De hecho, los bancos que implementaron servicios de video integrados registraron en 2024 un aumento del 22% en los puntajes de satisfacción entre clientes de la Generación Z y millennials. La banca por video ofrece:



Oportunidades de venta cruzada y venta adicional durante las interacciones en vivo



Mayores tasas de conversión



Mayor satisfacción del cliente

Caso de Estudio:



Banco Industrial amplía su cobertura a través de videollamadas

[Leer caso](#)



Davivienda innova con banca por video

[Leer caso](#)

Optimizando la Banca en Sucursal con una Integración Digital Fluida

A pesar del auge de lo digital, las sucursales físicas siguen siendo importantes, especialmente para decisiones complejas como hipotecas o financiamiento empresarial. Lo que está cambiando es la forma en que los clientes desean utilizarlas.

Con soluciones como Q-Flow y Assistant Anywhere, los bancos pueden:

- Permitir que los clientes realicen check-in virtual desde cualquier lugar
- Conectarlos con personal no local para acceder a una mayor experiencia
- Habilitar la gestión y notificaciones de citas en tiempo real
- Ofrecer salas de espera digitales seguras y encriptadas para interacciones virtuales

En 2024, el 48% de los clientes bancarios en Estados Unidos reportaron haber utilizado herramientas en línea para agendar una cita antes de ingresar a una sucursal —un aumento del 36% en comparación con el año anterior—. Esto refuerza el valor de experiencias fluidas e integradas que conectan los puntos de contacto digitales y presenciales.

Casos de Estudio



Banca di Asti - Una historia de éxito en la transformación de sucursales

[Leer caso](#)



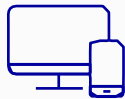
BAC implementa Q-Flow en toda su red de sucursales

[Leer caso](#)

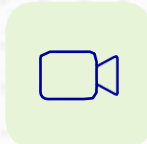
Mobile ID: Confianza y Rapidez en la Era de la Banca Digital

A medida que los clientes se mueven fluidamente entre canales, la verificación de identidad también debe hacerlo. Mobile ID está revolucionando la autenticación, ofreciendo a los bancos una forma segura, flexible y conforme a la normativa para confirmar identidades en tiempo real.

Beneficios de Mobile ID

- 
 - Acceso sin fricciones a través de la web, la aplicación y las sucursales
- 
 - Seguridad biométrica y cifrado para interacciones más seguras
- 
 - Cumplimiento regulatorio con los mandatos KYC y AML
- 
 - Experiencia de cliente más ágil — sin contraseñas, documentos físicos ni cambio entre aplicaciones

Los casos de uso incluyen:

- 
 - Iniciar una videollamada con confirmación de identidad instantánea.
- 
 - Registrarse en una cita a través del smartphone.
- 
 - Verificar datos del usuario al acceder a información sensible

De acuerdo con una encuesta realizada en 2024, el 72% de los clientes bancarios considera que la verificación de identidad digital es más segura que los métodos tradicionales, y un 66% afirma que aumenta su confianza en la institución. Mobile ID reduce barreras mientras fortalece la confianza, una combinación clave para los bancos que buscan equilibrar seguridad y satisfacción.

Neuro Insights: impulsando una banca más inteligente con IA

Neuro Insights de ACF Technologies es un motor de analítica e inteligencia artificial basado en lenguaje natural que transforma la manera en que los bancos toman decisiones. Con consultas tan simples como “muéstrame la tasa de inasistencias de hoy”, los equipos directivos obtienen respuestas en tiempo real sin necesidad de esperar reportes.

Características clave:



IA conversacional: haz preguntas usando lenguaje cotidiano



Reportes en tiempo real: acceso instantáneo a métricas críticas



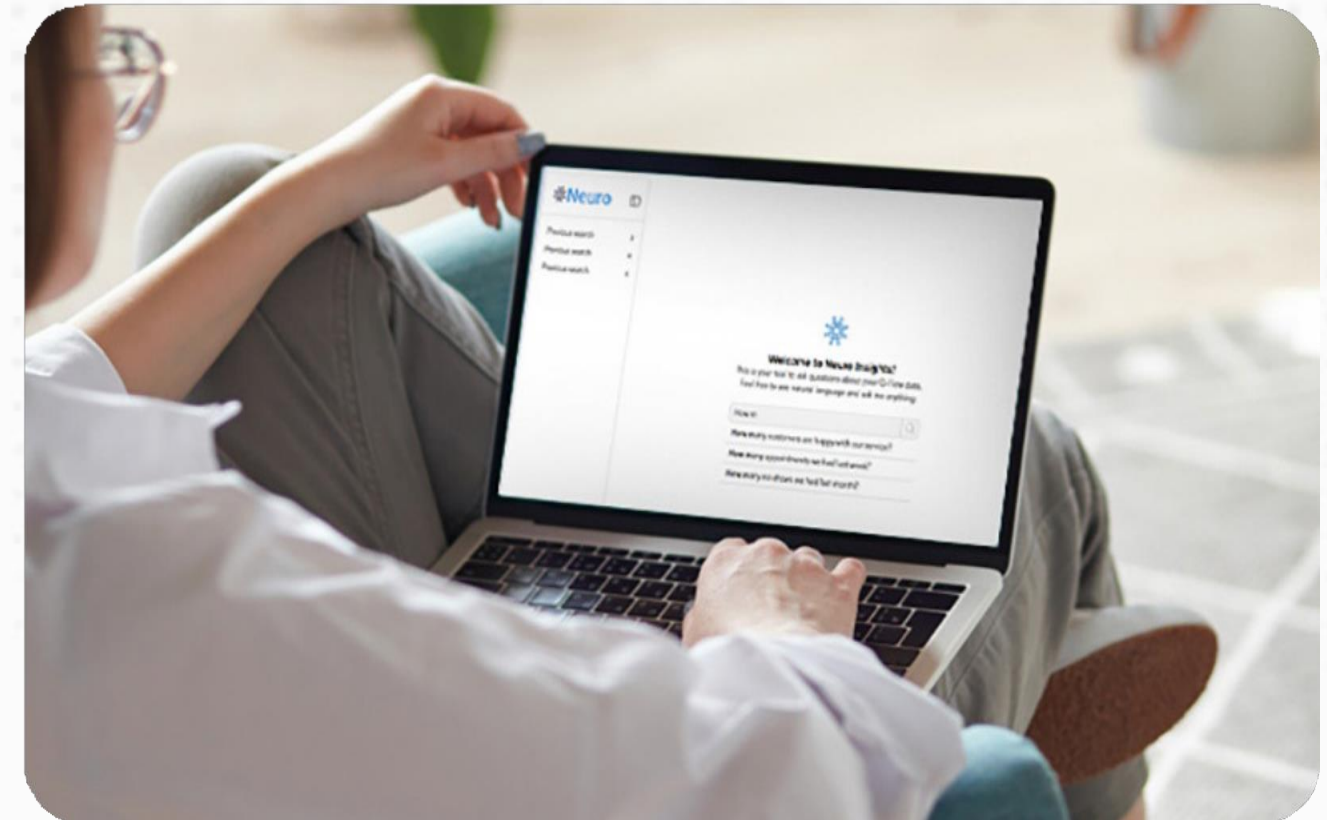
Análisis de tendencias con IA: detecta ineficiencias antes de que crezcan



Tableros personalizados: ahorra tiempo y destaca lo que más importa



Vistas entre módulos: conecta puntos de datos entre departamentos (ej. tiempos de espera vs. personal disponible)



ROI obtenido

- Reducción de la carga administrativa
- Mejor asignación de recursos
- Respuesta más rápida a problemas operativos
- Incremento de ingresos gracias a la planificación proactiva

En un estudio de IDC realizado en 2024, las instituciones financieras que utilizan analítica en tiempo real tuvieron 6 veces más probabilidades de alcanzar sus metas de satisfacción del cliente y 3 veces más probabilidades de reducir los costos operativos. Neuro Insights convierte los datos en acción —y la acción en resultados—.

Impacto a Nivel Empresarial con Q-Flow

Un customer journey consistente y conectado comienza con una programación inteligente. La plataforma Q-Flow de ACF impulsa la gestión de citas omnicanal que funciona en todas las sucursales, tipos de servicio y niveles de personal.

Beneficios de Q-Flow :



Elimina inasistencias con recordatorios automáticos



Permite a los clientes registrarse de forma remota o en el lugar



Automatiza flujos de trabajo en todas las ubicaciones



Ofrece reportes detallados para el control operativo

A inicios de 2024, las organizaciones que utilizaron software empresarial de gestión de citas registraron un aumento del 28% en la eficiencia del personal y una reducción del 35% en las inasistencias a citas. Estos resultados se traducen en una mejor prestación de servicios, operaciones más fluidas y mayor confianza de los clientes.



The Co-operative Bank actualiza su sistema de Gestión de Citas

[Leer caso](#)



Banco Promerica El Salvador redefine la experiencia del cliente con Q-Flow

[Leer caso](#)



Implementación de programación de citas empresarial omnicanal con ACF

[Leer caso](#)

Conclusión

Los bancos ya no son solo instituciones financieras: ahora son proveedores de experiencias. La capacidad de ofrecer confianza, personalización y rapidez en cada punto de contacto es lo que definirá a los líderes del mercado del futuro.

Con herramientas como:



Banca por video para humanizar lo digital



Mobile ID para asegurar la identidad en cada paso



Q-Flow para orquestar journeys omnicanal



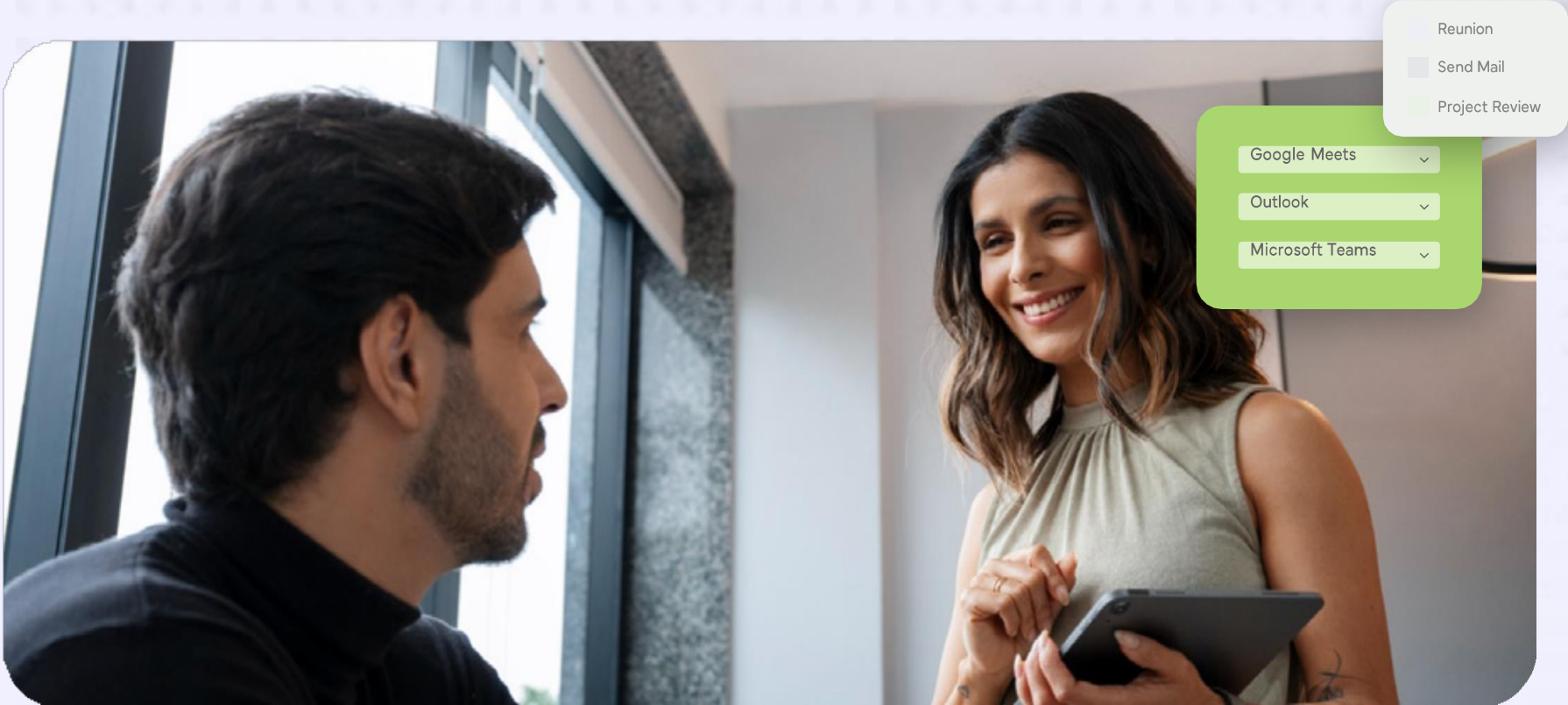
Neuro Insights para impulsar decisiones inteligentes

...los bancos pueden reimaginar lo que realmente significa la experiencia del cliente.

Construyamos juntos el Futuro de la Banca

Tus clientes esperan más. Con ACF, puedes ofrecer más: de manera más inteligente, rápida y con un toque humano detrás de cada fila.

[AGENDAR DEMO](#)



Fuentes

- Bain & Company, Global Digital Banking Survey, 2024
- The Financial Brand, Banking CX Trends Report, 2024
- Accenture, Embedded Banking & Gen Z Report, 2024
- PwC, Digital Identity Outlook, 2024
- IDC Financial Insights, Real-Time Data Analytics Benchmark, 2024
- Salesforce, State of the Connected Customer, 2024
- Forrester Research, Enterprise CX ROI Study, 2024



Contáctanos



in

f



www.acftechnologies.com/es/