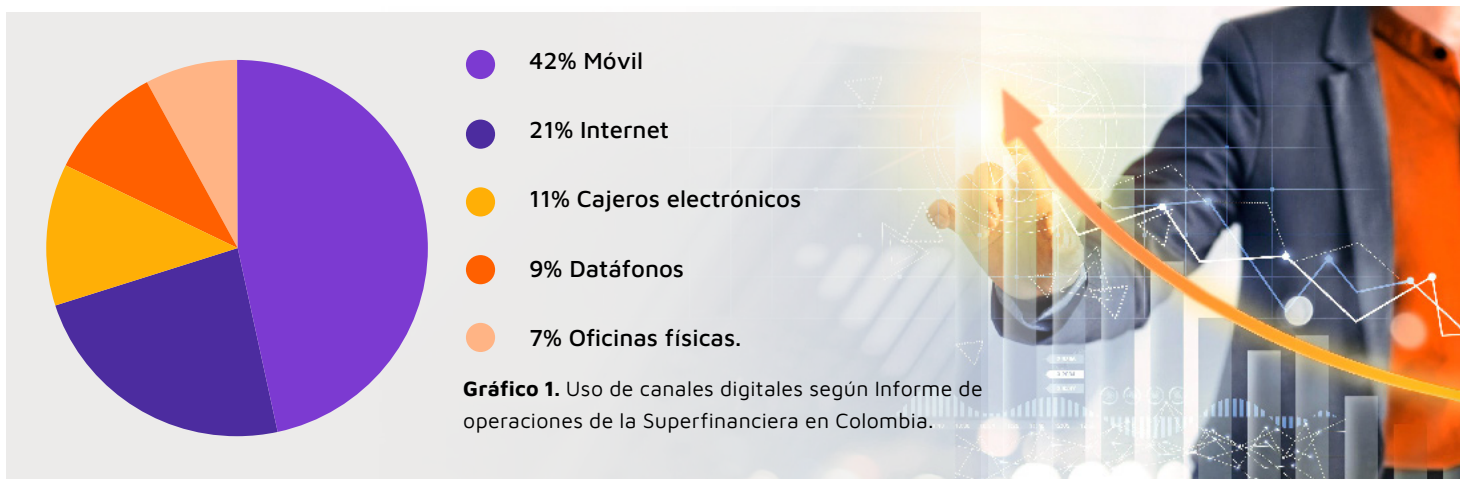


Transformación digital para la industria financiera

Imaginemos un banco en el futuro. Una institución financiera 100% digital que ofrece a sus clientes un servicio de altísima calidad a un bajo costo, con acceso a sus productos financieros desde su teléfono celular y a través de API Gateways que facilitan la gestión de las cuentas y las transacciones nacionales e internacionales, con portafolios de inversión diseñados y monitoreados estratégicamente por inteligencia artificial capaz de incluir en el análisis cantidades masivas de datos históricos y de riesgo. Usa blockchain para garantizar la transparencia y la seguridad, y es literalmente a prueba de fraudes. Puertas adentro, es extremadamente sencillo colaborar en el trabajo diario y la atención remota es inmediata

y eficaz, los clientes tienen a su disposición nuevos y mejores productos constantemente y la operación fluye sin interrupciones. ¿Puede imaginarlo?

Ahora volvamos al presente. Los cambios acelerados en el ecosistema financiero han hecho que las instituciones estén haciendo grandes esfuerzos por posicionarse para ser exitosas en ese futuro, y aunque los canales digitales son cada vez más aceptados por las nuevas generaciones de consumidores (ver gráfico 1), es evidente que muchas de estas instituciones están apenas preparadas para afrontar con éxito los retos por venir.



Analicemos juntos tres de los grandes desafíos que el sector financiero experimenta hoy y cuáles son las estrategias tecnológicas que permiten navegar esa realidad y acercar a su institución financiera a ese futuro.

Agilidad en la información

El problema

Las aplicaciones y operaciones no están completamente migradas a entornos virtuales y seguros, en muchos casos la migración del core bancario es un pre-requisito para la transformación y el proceso de migrar y actualizar ese core tiene infinitos desafíos. Por otra parte, los equipos de soporte necesitan simplificar la gestión de puestos de trabajo y habilitar nuevos servicios para sus usuarios finales: equipo administrativo, contact center y equipo en centros de atención y servicios.

La solución

La agilidad en la innovación es posible a través de la migración de las cargas de trabajo hacia un ambiente optimizado de nube. Además, es necesario implementar estrategias de integración continua/ desarrollo continuo (CI/CD) también conocidas como DevOps para habilitar el cambio en la frecuencia de liberación de actualizaciones, por supuesto sin sacrificar la seguridad. Los equipos de operaciones necesitan atender el tema de obsolescencia del hardware y del software y ofrecer al resto de las funciones de TI una plataforma flexible y disponible para el acceso simplificado a datos y para elevar el nivel de personalización en los servicios.

Experiencia del cliente

El problema

La experiencia de usuario es un término que desvela por estos días a muchas instituciones financieras. Las interrupciones en el servicio, la limitación de los canales disponibles y la imposibilidad de acceder a los productos son algunos de los problemas más importantes de esta industria. Por más que se invierta en tecnología, si no se adaptan los procesos para mejorar la experiencia de usuario en los diferentes canales de atención, inevitablemente se perderán clientes y podrían entrar dentro de esa estadística que indica que 4 de cada 10 empresas financieras saldrán del mercado por la disrupción digital.

La solución

Una forma inteligente de abordar este desafío es utilizar soluciones de contact center basadas en la nube. Con esto, se busca en primer lugar simplificar las experiencias omnicanal permitiendo que los clientes elijan cómo interactúan con sus agentes: chat, email, SMS o voz, y permitiendo a los agentes atenderles desde cualquier lugar. Un segundo beneficio es la escalabilidad de la operación, que permite sumar los ejecutivos que necesite a su contact center sin preocuparse por la logística tecnológica que ello implica, además, tiene la posibilidad de usar chatbots para atender automáticamente las preguntas más frecuentes y direccionar a sus clientes hacia las instancias correctas. Finalmente, puede integrar soluciones de terceros para que sus ejecutivos tengan más herramientas y más información.

Excelencia operacional

El Problema

En una institución financiera es particularmente importante que la infraestructura de TI esté 100% disponible ya que las operaciones son en su mayoría virtuales. La mayoría de las instituciones financieras tienen décadas de existencia con tecnologías tradicionales y transporte de datos y de cómputo que hacen que sea difícil estar a la par de los retos del negocio hoy. En este contexto, garantizar la continuidad para el desempeño impecable de las aplicaciones y los servicios se ha vuelto un desafío central. A esto debemos sumar la complejidad de que, para prestar servicios financieros, el alcance de la red necesita ser enorme y la cobertura, masiva.

La Solución

La excelencia operacional comienza con establecer un nuevo estándar de servicio de TI para sostener el desempeño y confiabilidad de la red, mejorar la experiencia del usuario y soportar los procesos de gestión de la información y de interconexión entre las diferentes áreas de las instituciones financieras. Este nuevo estándar tiene que ser compatible con nuevas tecnologías como las Interactive Teller Machines (ITM), debe ser sensible a diferentes SLAs y admitir diferentes tipos de conexión con un esquema de tolerancia a fallos que permita mayor visibilidad de la red y garantice mejor disponibilidad en todos los sitios.

Las instituciones financieras de esta década tienen mucho en que pensar. La crisis económica producto de la pandemia mundial por el COVID-19 ha significado grandes impactos en las estrategias y en los productos que se ofrecen. Esto, es sólo el comienzo de la evolución hacia una nueva realidad mucho más digital y conectada para todos los servicios financieros. La tecnología será el gran aliado para disminuir los costos e incrementar las eficiencias en la operación y en el servicio.



El socio correcto puede acompañarlo en la transformación de su institución financiera acercando el futuro a través de la conectividad, la infraestructura de nube y la seguridad.