

Automatizando la predicción para reinventar la experiencia del cliente en la industria bancaria



Hoy en día, el éxito de las instituciones financieras depende en gran medida del conocimiento aplicado de los datos que gestiona. Desde la evolución de la información sobre tendencias del mercado hasta la inversión de los clientes e historiales de servicio, todos estos datos impulsarán una mejor estrategia bancaria, transformando datos crudos, en inteligencia empresarial profunda de cara al futuro.

En este aparte, abordaremos algunas de las tendencias e insights clave para el futuro del análisis de datos y su importancia para las organizaciones y servicios financieros.

¿Por qué la automatización predictiva de analíticas es el futuro de los servicios financieros?

Las empresas financieras conocen el valor de los datos. Sin embargo, como lo señala una reciente encuesta de Accenture, mientras que el 78% de las empresas financieras ahora usan datos para tomar decisiones, sólo el 7% en realidad se apoya en soluciones de analíticas para transformar sus operaciones, y usan la data en la operación de trabajadores de primera línea en el día a día. Para ayudar a cerrar esta brecha de conocimiento, muchos bancos han recurrido a las analíticas predictivas respaldadas por la automatización.

Con la evolución digital, las organizaciones financieras han aumentado sus necesidades en torno al uso de datos, no solo en busca de brindar más y mejores experiencias, sino cómo núcleo central de su operación.

Aprovechar las oportunidades que presentan los avances tecnológicos para los bancos los llevará a volverse mejores, más fuertes y más confiables para sus clientes.

En el camino de reinventar la experiencia del cliente y mantener su relevancia, las entidades financieras deberán enfrentar profundos desafíos dentro de la industria, impulsados en gran medida por la rápida evolución de las expectativas de los clientes, los desafíos digitales y el creciente escrutinio regulatorio.

No hace mucho tiempo, gran parte de los expertos bancarios anunciaban la extinción del empleado bancario humano. Los cajeros serían reemplazados por robots y los asesores digitales dejarían sin trabajo a los asesores financieros y especialistas en productos, sin embargo, las fintech rápidamente descubrieron que un modelo de asesoramiento digital "puro" simplemente no era viable. Los márgenes eran demasiado bajos, los costos de adquisición de clientes eran demasiado altos y los clientes de alto valor neto, no estaban dispuestos a darle la espalda a su asesor financiero humano por un robot.

Los robots simplemente no tenían la capacitación o el acceso a los datos que necesitaban para reemplazar de manera convincente a los humanos, particularmente cuando esas interacciones se regían por estrictas reglas de conducta. En lugar de tomar el camino de “todo o nada”, muchos bancos se aventuraron a experimentar con la automatización, vinculada al análisis predictivo, para ayudar a sus empleados humanos a ser más estratégicos y a sus clientes a disfrutar de una mejor experiencia.

El cambio hacia motores de recomendación en ventas de productos y gestión financiera es quizás el mejor ejemplo de esto en el trabajo. En lugar de vender productos a ciegas basados en modelos genéricos de segmentación de clientes, estas plataformas aprovechan una gran cantidad de datos de clientes, aprendizaje asistido (AI/ML) y herramientas de automatización inteligente, para permitir que los agentes y asesores guíen rápidamente a sus clientes hacia soluciones y productos que se adapten a sus necesidades. Este tipo de toma de decisiones predictiva aumentada está surgiendo en todas partes. En el ámbito de empresa, muchos bancos

están comenzando a implementar bots, que esencialmente predicen el tipo de información que necesitarán sus agentes y luego se la entregan en una visualización inteligente y fácil de usar.

A nivel del cliente, el análisis predictivo y la automatización se combinan para ofrecer herramientas de gestión financiera personal, que ayudan a los clientes a tomar mejores decisiones financieras en el momento y en el futuro. También se emplean para tareas mucho más mundanas pero importantes, como la automatización de la predicción del tiempo de inactividad de los cajeros automáticos, los modelos de utilización de sucursales y el rendimiento operativo. Este es sólo el primer paso en el camino hacia soluciones y modelos bancarios más inteligentes y predictivos. Si bien no conducirán a la extinción de los empleados humanos, ciertamente resultarán en un cambio considerable en las perspectivas, de lo histórico a lo predictivo.

¿Cómo la automatización transforma las analíticas en tiempo real?

En un mercado competitivo, la velocidad es vital. Para lanzar con éxito nuevos servicios o mejorar los productos existentes, el análisis de datos en tiempo real es esencial. Dar sentido a las métricas y variables de datos de múltiples fuentes es una tarea desafiante. Al automatizar toda la cadena de valor de los datos, los usuarios pueden obtener información en tiempo real a partir de datos sin procesar para tomar decisiones significativas y rentables.

La automatización ahorra una cantidad importante de tiempo y esfuerzo en la gestión del ciclo de vida de los datos, desde su preparación hasta su visualización. Al aprovechar la inteligencia artificial, las empresas pueden

automatizar toda la cadena de valor del ciclo de vida de los datos, desde la ingesta hasta la creación de modelos de datos. Los ejecutivos reconocen que reducir la participación humana en actividades administrativas tediosas o rutinarias probablemente conduce a una mayor eficiencia y un crecimiento más rápido, al tiempo que se traducen en un ahorro de costos.

En esta misma línea, los equipos de finanzas que avanzan hacia la implementación de herramientas tecnológicas avanzadas como analíticas en tiempo real, reducen significativamente el riesgo regulatorio proveniente de procesos manuales humanos.

La implementación de herramientas de automatización puede conducir a resultados más predecibles y a optimizar procesos para que sean escalables en toda la organización. Más allá de todo esto, recientemente todos hemos aprendido que debemos esperar lo inesperado. Invertir en una transformación digital que involucre un análisis tiempo real puede ayudar a tener reacciones instantáneas para enfrentar cualquier tormenta que se avecine, por disruptiva que sea.

¹ <https://biztechmagazine.com/article/2021/06/why-automated-predictive-analytics-future-financial-services>
² <https://www.subex.com/blog/data-analytics-ai-and-automation-transforming-the-future/>