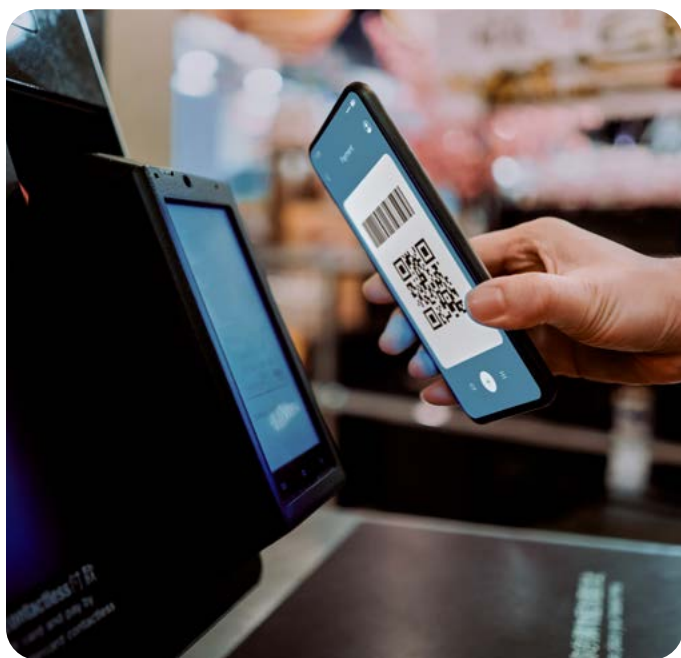


Guía para una experiencia bancaria sin fricciones

Tres factores clave para ofrecer experiencias sin esfuerzo y fidelizar a los clientes de banca

Cómo conectar a todo el banco, transformar operaciones y capacitar a los empleados para que aborden las necesidades de los clientes de manera rápida, transparente y proactiva



Experiencia del cliente en banca

Transformación digital más allá de las soluciones *front end*

En la actualidad, los bancos tradicionales se enfrentan a una fuerte competencia por parte de las *fintech* globales, los *challenger banks* y los *neobanks*. Por este motivo, se sienten presionados para transformarse digitalmente y convertirse en “bancos del futuro” con rapidez y a escala. Según Forrester, “la economía de la próxima década planteará un desafío a los bancos porque necesitarán incorporar una estrategia tecnológica adaptada al futuro basada en la obsesión por el cliente y que permita un nivel sin precedentes de adaptabilidad, creatividad y resiliencia. De lo contrario, fracasarán”.¹

La transformación digital supone algunos retos.

Los bancos son conscientes del valor de la calidad de la experiencia del cliente. Sin embargo, su digitalización se realiza solamente a través de equipos y sistemas independientes. La mayoría de las inversiones en transformación digital se centran en cómo el cliente interactúa en el *front end*: la página web, las sucursales y los departamentos de servicio. Si bien la actuación del *front end* es importante y permitir que los clientes interactúen contigo en cualquier momento y lugar a través de una amplia gama de canales de su elección mejora la satisfacción del cliente, esto no es suficiente para fidelizarlo.

Los clientes esperan una banca inteligente y cómoda. Sin embargo, muchos bancos tradicionales siguen teniendo desconectados el *front office*, el *middle office* y el *back office*. Dependen de procesos y tecnologías dispares que requieren la intervención humana. Esto hace casi imposible cumplir las expectativas de servicio de los clientes. Las soluciones tradicionales de administración de la relación con los clientes (CRM), que no se pueden conectar con los sistemas heredados, no son capaces de servir como soporte para materializar una digitalización holística y mejoran principalmente solo las interacciones con el *front end*. Los entornos bancarios son, a menudo, constelaciones complejas de tecnología, que han creado el entorno actual que plantea los desafíos de transformación a escala.

¹Forrester blogs, In 2022, Banks Are Refocusing Their Efforts On Innovation, Sustainability, And IT Improvements (En 2022, los bancos reorientan sus esfuerzos en la innovación, la sostenibilidad y las mejoras en TI), febrero de 2022



La falta de automatización de procesos fomenta que los bancos recurran a archivos Excel, correos electrónicos e incluso procesos en papel entre equipos aislados para gestionar procesos. Estas herramientas no se crearon para estos procesos. Esto no solo provoca ineficacia y frustración entre los empleados, sino que también repercute negativamente en el cliente.

Es necesario centrarse en ofrecer experiencias del cliente sin fricciones, lo que permitirá tener mayor capacidad de respuesta y abordar los problemas de forma preventiva, al tiempo que se mejora la productividad, la satisfacción y la retención de los empleados. El resultado: clientes más leales, empleados más productivos y mejores resultados.

Con un único sistema de acción, el trabajo se puede orquestar y automatizar de manera inteligente en los procesos de incorporación, servicio y escalada, de modo que los empleados se puedan unir para fomentar experiencias sin esfuerzo.

Sigue leyendo para conocer nuestras tres formas de fidelizar a los clientes.



SOLUCIÓN 1

Creación de procesos de incorporación de clientes coherentes y seguros

Sea cual sea la relación con el cliente, la primera impresión es de vital importancia. Para las nuevas relaciones, la recopilación de información de forma estructurada te ayudará a crear una incorporación sin fricciones. El resultado es una reducción del tiempo necesario para crear y obtener valor, tanto para el cliente como para ti.

Los bancos pueden transformar digitalmente los procesos de incorporación de clientes con las acciones siguientes:

- **Impulsar la coherencia de los procesos:** gestión de las actualizaciones de las cuentas en todos los canales de interacción de forma correcta.
- **Maximizar las aprobaciones de cuentas conformes:** experiencias de cliente fluidas con verificación y aceptación de identidad automatizadas basadas en inteligencia artificial (IA) que respalden los procesos de conocimiento del cliente (KYC).
- **Sustituir los procesos en papel por formularios digitales:** eliminación de las solicitudes repetitivas mediante la simplificación de los formularios y la firma con plantillas de documentos y firmas digitales.
- **Integrar la IA y el aprendizaje automático (AM):** adaptación a los requisitos en continuo cambio de los documentos y reducción del tiempo de procesamiento mediante la autoextracción y verificación de la información mediante el uso de las competencias de la IA y el ML.



EJEMPLO REAL

“ENTIDAD BANCARIA LÍDER DE EE. UU.”

Mayor eficacia en la incorporación de clientes

Uno de los cinco principales bancos de EE. UU. detectó que la experiencia de incorporación de clientes era inferior a la óptima y que estaba provocando la pérdida de oportunidades. Para solucionar el problema, la entidad deseaba optimizar los procesos externos e internos.

El banco consiguió una mayor eficiencia al integrar los procesos de incorporación de tarjetas en una única interfaz que conectaba todos los sistemas y al agilizar la entrada y el triaje de datos.

83 %

de los clientes indica que los procesos de solicitud e incorporación son sencillos.

7 %

de reducción de la pérdida de oportunidades gracias a la racionalización de la experiencia y la retención del interés del cliente.



Reducción del tiempo necesario empleado tras la emisión de la tarjeta, lo que permite un reconocimiento más rápido de los ingresos.

SOLUCIÓN 2

Servicios de banca sin fricciones

Con frecuencia, los empleados dedican demasiado tiempo al trabajo administrativo asociado a las solicitudes de cuentas. Muy a menudo, esto va en detrimento del servicio personalizado al cliente. Si puedes crear rápidamente procesos de cuentas transparentes y repetibles, también tendrás la posibilidad de generar confianza en el cliente con una experiencia coherente en todo momento.

Para crear procesos transparentes y repetibles que ahorren tiempo y reduzcan los costes, los bancos pueden:

- **Optimizar y automatizar las solicitudes más comunes:** los equipos pueden completar rápidamente las solicitudes de cuentas de clientes, tales como pagos, tarjetas, préstamos, depósitos y servicios de tesorería con un enfoque sistemático en *front, middle* y *back office*.
- **Estructurar los procesos para impulsar la prestación de servicios:** los empleados de todos los departamentos pueden verificar y revisar las solicitudes sin tener que redireccionar el trabajo de forma manual.
- **Ayudar a los clientes a crear y realizar el seguimiento de las solicitudes:** con la automatización inteligente, los clientes pueden iniciar solicitudes de información o servicio a través del canal digital que deseen y recibir notificaciones sobre el estado de su solicitud.



EJEMPLO REAL



BMO transforma las experiencias digitales.

La entidad Bank of Montreal (BMO) tenía problemas para ofrecer una experiencia digital única a todos sus clientes de empresa a empresa. La comunicación con los clientes se realizaba por correo electrónico, lo que requería demasiados puntos de contacto. En general, el banco carecía de información práctica para mejorar la experiencia del cliente.

Al ofrecer una experiencia del cliente de *self service*, el BMO pudo proporcionar transparencia tanto a clientes como a empleados. Además, pudo identificar los tipos de casos y las prioridades de los clientes en tiempo real.

63 %
de reducción de los tipos de casos

2x
de adopción de la plataforma en 12 meses

80 %
de reducción de costes asociados al desarrollo continuo al cambiar a ServiceNow®



EJEMPLO REAL

“BANCO DE NUEVA ZELANDA”

Digitaliza los procesos para mejorar la productividad y el servicio de atención al cliente.

Para un banco con sede en Nueva Zelanda, los procesos manuales como SharePoint, Excel y el correo electrónico dificultaban el seguimiento del progreso y la notificación de resultados. Este banco quería digitalizar todas las acciones posibles para mejorar la productividad del personal, ofrecer un mejor servicio de atención al cliente y establecer datos e informes más precisos.

Tras identificar cuáles de sus más de 700 pasos manuales se podían abordar con formularios y procesos digitales, el banco logró automatizarlos y obtener beneficios cuantificables en poco tiempo.

De 42 a 1

procesos de mantenimiento de préstamos sustituidos por un enfoque digital único

Más de 2 millones

de minutos de productividad ahorrados en los primeros 12 meses gracias a la digitalización de más de 100 tareas

Visión integral

establecida para datos, medio ambiente y servicios de negocio

< 4

días para crear formularios de atención al cliente y formar al personal en el uso del espacio de oficinas de la empresa

SOLUCIÓN 3

Priorización y resolución rápida de las escaladas

Los problemas de los clientes son complejos. Las escaladas son un área de proceso densa en la que intervienen muchos de tus equipos, así como las normativas de cumplimiento en evolución. Todas las escaladas generan riesgos, como la fuga de clientes, el daño para la reputación o el riesgo normativo. Objetivo: resolver cada situación con rapidez, precisión y cumplimiento.

Los bancos pueden resolver las reclamaciones y las escaladas de forma controlada y auditable:

- **Identificación de los temas comunes de las reclamaciones y sus causas:** un sistema de clasificación estructurado mejora la calidad empresarial y es un potente facilitador que ayuda a categorizar, priorizar y medir.
- **Prioridad para las reclamaciones de mayor riesgo:** mediante flujos de trabajo racionalizados y dirigidos, los equipos adecuados pueden aplicar las prácticas recomendadas según el tipo de reclamación. A las reclamaciones con impacto en la regulación se les puede asignar una prioridad alta o un objetivo de tiempo necesario para la resolución.
- **Resolución de reclamaciones y escaladas con cualquier origen:** involucrar a tus equipos con actualizaciones de estado y notificaciones transparentes y automatizadas a través de la redirección inteligente con normas de rendimiento integradas según el nivel de riesgo de las reclamaciones.
- **Sincronizar datos de reclamaciones, resoluciones y cumplimiento:** los análisis proporcionan información sobre la eficacia de los procesos de resolución, lo que ahorra un tiempo valioso durante las actividades de garantía, auditoría y normativa.



BANCA EN ACCIÓN

Escaladas de clientes y procesos de fraude

RETO

En la actualidad, los bancos abordan las reclamaciones, los litigios y las operaciones de fraude como funciones separadas. En gran medida, utilizan soluciones específicas dispares a pesar del importante solapamiento funcional.

IMPACTO

Se trata de un sistema costoso y fragmentado. Debido al aumento constante de los volúmenes y la complejidad normativa, los bancos encuentran dificultades para cumplir los objetivos y las expectativas de los clientes.

SOLUCIÓN

Los bancos necesitan una serie de flujos de trabajo interfuncionales que aborden eficazmente la resiliencia, la flexibilidad y las cuestiones operativas. Esto se traduce en procesos más eficientes, tareas de poco valor automatizadas, mayor eficacia normativa y funciones habilitadas por la IA para evitar mejor las pérdidas.

Reducción de costes y experiencia sin fisuras para los clientes

No es ningún secreto que los bancos compiten en experiencia y quieren destacar en este ámbito. Tampoco es ningún secreto que los bancos, especialmente en la actualidad, son cuidadosos con los costes y tratan de reducirlos en la medida de lo posible.

Con ServiceNow, los bancos pueden orquestar y automatizar de forma inteligente el trabajo a través de los procesos y la tecnología existentes, conectando *front*, *middle* y *back office*. Esto ayuda a los empleados a atender las necesidades de los clientes de forma rápida, transparente y proactiva, ofreciendo una banca personalizada que fomenta la fidelidad de los clientes.

ServiceNow unifica la arquitectura de los bancos sin sustituir los sistemas existentes, lo que permite a los equipos y sistemas trabajar de forma sincronizada para ahorrar tiempo y dinero. Gracias a una plataforma que coordina las actividades de todo el ecosistema bancario, el trabajo se puede trazar y gestionar de principio a fin.



Más información

Capacita a tus empleados, fideliza a tus clientes y mejora tu cuenta de resultados:

[Descubre cómo las empresas de servicios financieros convierten las experiencias en su diferenciador competitivo](#)

[Descubre cómo ofrecer experiencias bancarias sin fricciones](#)

Acerca de ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) hace que el trabajo sea mejor para todos. Nuestras soluciones y plataforma en la nube ayudan a digitalizar y unificar las organizaciones para que encuentren formas más racionales, rápidas y mejores de hacer que el trabajo fluya. De esta manera, los empleados y los clientes pueden estar más conectados, ser más innovadores y disfrutar de una mayor agilidad. Y entre todos podemos hacer realidad el futuro que imaginamos. The World Works with ServiceNow®. Para obtener más información, visita www.servicenow.com/es/.