

EBOOK

Guía esencial para la automatización en los servicios financieros

Una guía estratégica para ganar la confianza del cliente, excelencia operativa y ventaja competitiva a través de la automatización.



Automatizar para innovar en servicios financieros

Introducción

Los nuevos retos han perturbado los servicios financieros en todo el mundo, acelerando la evolución de la banca, los seguros y la gestión de patrimonios para la era digital. Las instituciones financieras de hoy en día tienen que estar disponibles para los clientes dondequiera que estén, al instante.

Los eventos de 2020 demostraron que los empleados deben facilitar esa experiencia del cliente, desde su mesa de comedor si es necesario. Las organizaciones que responden con lentitud ya están viendo reducidos los márgenes y participación de mercado, pero para aquellos que innovan más rápido, la retención de clientes y un crecimiento significativo están sobre la mesa.

Siga leyendo para obtener información sobre:

- ▶ Construyendo una ventaja competitiva
 - Cree experiencias de cliente sin fricciones
 - Ofrezca experiencias innovadoras a los empleados
 - Responda a la presión regulatoria cerrando las brechas con la automatización
- ▶ Consejos para programas de automatización exitosos



Construyendo una ventaja competitiva

3 estrategias esenciales para competir en servicios financieros



1 ►

Cree experiencias de cliente sin fricciones

Los consumidores de hoy comparan sus experiencias bancarias no solo con las de los bancos rivales, sino también con otros servicios ofrecidos por las compañías más disruptivas del mundo, incluidos los gigantes tecnológicos como Google y Amazon. Para retener y atraer clientes, debe seguir el ritmo de estas crecientes expectativas de los clientes.



2 ►

Ofrezca experiencias innovadoras a los empleados

La industria de servicios financieros es un mercado competitivo para los mejores talentos. Los empleados esperan acceso a las mejores herramientas digitales. Necesitan las tecnologías adecuadas para trabajar de manera eficiente cuando los márgenes son reducidos y facilitar las experiencias que exigen los clientes de hoy.



3 ►

Responda a la presión regulatoria

Responder a las nuevas regulaciones es esencial para que las organizaciones eviten daños a la reputación. Las empresas deben crear y mantener la capacidad para llevar rápidamente nuevos productos y servicios al mercado, dentro de las pautas de más de 700 organismos reguladores, y ser lo suficientemente ágil para adaptarse cuando cambian las regulaciones.



1.

Cree experiencias de cliente sin fricciones

El 85% de los profesionales de servicios financieros cree que responder más rápidamente a las expectativas de los clientes es una necesidad urgente para el negocio.

Un buen servicio al cliente es el atributo más valorado en los bancos según una encuesta realizada por Forrester Research a más de 110,000 consumidores. Los objetivos de la experiencia del cliente, en la mayoría de las organizaciones de servicios financieros, se centran en los beneficios internos, de acuerdo con el informe Mejorando la Experiencia del Cliente. Esto incluye venta y reducción de costos, en lugar de beneficios para el cliente como simplicidad, facilidad y capacidad de respuesta.

Los bancos necesitan mejorar el recorrido del cliente para que cada punto de contacto con el usuario ofrezca una interacción valiosa. Esto significa conectar la información de los sistemas heredados de back-end y colaborar con los sistemas de front-end de manera coherente. ¿Qué brechas del sistema están afectando la experiencia del cliente?

Caso de estudio



AEON Credit Service Asia (ACSA) aprueba la decisión de liberación de crédito en 30 minutos para proporcionar a los clientes tarjetas de crédito listas para usar de inmediato.

La compañía financiera ACSA buscaba acelerar su proceso de solicitud de tarjeta de crédito, que demoraba más de dos semanas desde el momento en que los clientes llenaban un formulario en papel en la sucursal, hasta que tenían establecido su límite de crédito y se les enviaba una nueva tarjeta para usar. Automatizando el proceso de solicitud de tarjeta de crédito se ha reducido el tiempo que lleva aprobar los límites de crédito a menos de 30 minutos, desde que se completa la solicitud hasta que la tarjeta de crédito física esta en manos del cliente. ACSA ha combinado esto con máquinas de estampado en el sitio para que los clientes puedan obtener sus nuevas tarjetas de crédito, listas para usar, en el lugar.

30 minutos para
proporcionar una
tarjeta de crédito a
un nuevo cliente

5 minutos para
capturar nueva
información de
clientes

2.

Ofrezca experiencias innovadoras a los empleados

No son solo las expectativas de los clientes las que han cambiado.

Frente a la feroz competencia por los mejores talentos de la industria, las empresas deben proporcionar a los empleados las herramientas digitales que necesitan para tener éxito. Eso significa más que proporcionar una computadora portátil o un dispositivo móvil decente. Requiere que las empresas ofrezcan al personal las aplicaciones actualizadas para administrar y completar su trabajo de manera eficiente, y desde el dispositivo que elijan.

El software más reciente para administración, servicio al cliente, automatización y análisis de datos es crucial para los empleados de hoy y para complacer a los clientes. La eficiencia y el éxito de las personas pueden verse gravemente limitados por las herramientas que tienen a su disposición.

Sin las soluciones de tecnología adecuadas en el lugar, las organizaciones corren el riesgo de perder personal a manos de la competencia que puede proporcionar a esas personas mejores herramientas para hacer su trabajo. ¿Dónde está la mayor brecha en este momento para su equipo?

Caso de estudio



AgFirst Farm Credit Bank reemplaza los procesos heredados aumentando los préstamos generados en un 40% en una línea del negocio.

AgFirst Credit Bank necesitaba desarrollar un enfoque ágil de trabajo para realizar sus procesos de aprobación de préstamos, gestión de activos especiales y de incorporación. Al servicio de la industria agrícola, los empleados de AgFirst casi siempre estaban de viaje visitando a los clientes, en lugar de trabajar desde la oficina. Como resultado, AgFirst lanzó un proyecto para ofrecer procesos comerciales sólidos y reutilizables con los que los empleados pudieran participar desde cualquier lugar y en cualquier dispositivo. Al utilizar la plataforma Bizagi, AgFirst ahora tiene una plataforma receptiva optimizada para dispositivos móviles que ha mejorado drásticamente la consistencia del cumplimiento.

40% de aumento
de préstamos

60% de cierre rápido
de casos



3.

Responder a la presión reguladora

Proteger a la organización de fallas de cumplimiento.

Con más de 700 organismos reguladores, operar en la industria de servicios financieros conlleva una carga regulatoria significativa. A medida que las organizaciones han evolucionado y traído una gama de tecnologías desconectadas, también es cada vez más difícil cumplir con los requisitos de nuevas regulaciones en KYC, protegiendo los datos de los clientes, proporcionando una pista de auditoría clara de las transacciones, previniendo el fraude y más.

Para resolver este desafío, las empresas de servicios financieros de todo el mundo están recurriendo a la automatización de procesos. Documentar y automatizar los flujos de trabajo es la forma ideal de garantizar que se cumplan los requisitos específicos, y que las operaciones puedan ser lo suficientemente ágiles como para evolucionar cuando cambien las regulaciones. ¿Cuál es el último cambio regulatorio que está afectando sus operaciones?

Caso de estudio



**BNP PARIBAS
CARDIF**

BNP Paribas Cardif Japón transforma su proceso de reclamos de seguros B2B para garantizar el cumplimiento y encantar a sus clientes.

Como parte del octavo banco más grande del mundo, BNP Paribas Cardif Japón está comenzando su viaje por la automatización de procesos con el proceso de reclamos, un punto vital en su seguro hipotecario. Para esto, era necesario que cumplieran con los plazos reglamentarios de pago de reclamaciones, evitando al mismo tiempo errores en la entrada de datos y cálculos para cumplir con los estándares de cumplimiento.

BNP Paribas Cardif Japón ahora tiene un mejor cumplimiento de las normas gracias a la entrada de datos automatizada que ha aumentado la calidad de la información y ahorra a los empleados dos horas al día. La evaluación automatizada les ayuda a cumplir sistemáticamente los plazos reglamentarios y permitirá a la empresa adaptarse a futuros cambios reglamentarios.

2 horas diarias ahorradas
por los empleados.

Cumplimiento del **100%** de
los plazos reglamentarios.

Cubrir las brechas con la automatización

La transformación digital no se trata solo de modernizar sus sistemas, sino también de poner en marcha sistemas donde no los hay.

Incluso ahora es común en toda la industria que el trabajo vital de alto valor dependa de que los correos electrónicos, las hojas de cálculo y los formularios en papel se pasen entre colegas de manera oportuna. Dichos métodos no solo son difíciles de ejecutar de manera efectiva, sino también de optimizar, auditar e informar.

La pandemia mundial arrojó luz sobre qué tan problemático podría ser esto cuando los empleados pasaron a trabajar desde casa. De repente, los procesos que parecían funcionar dejaron de funcionar de la noche a la mañana. ¿Qué procesos faltantes en su organización fueron evidentes por la pandemia?

Caso de estudio



La automatización aceleró los aplazamientos de pago de préstamos críticos para aquellos que luchan durante la pandemia.

Debido al impacto económico de COVID-19, el banco VKB se enfrentó a un mayor número de aplazamientos de cuotas de crédito, pasando de alrededor de 150 solicitudes por año a más de 100 por día. El aumento en los procesos estaba agotando los recursos del banco, ya que cada solicitud tardaba entre 40 y 60 minutos en completarse.

En solo tres semanas, lograron diseñar e implementar un nuevo proceso usando Bizagi, que automatizó los pasos clave en el proceso, apoyado por los bots de UiPath. Esto aumentó la eficiencia en un 90%, por lo que el tiempo de procesamiento se redujo a sólo 4 a 6 minutos. Esto significaba que podían procesar más aplazamientos de cuotas de crédito sin tener que contratar más personal, lo que les ahorra tiempo y dinero.

50% de aumento de la eficiencia **4-6** minutos para procesar un aplazamiento de pago

Consejos para programas de automatización exitosos

“El escenario está listo para que la automatización de los servicios financieros y la IA pasen de lo que eran, hace solo unos años, conceptos relativamente vagos a imperativos comerciales estratégicos de buena fe”.

– Revista Financier Worldwide



Integrar todo

Sus clientes no ven departamentos, canales o sistemas. Ven una organización y esperan que su experiencia refleje eso. Si no es así, están cada vez más felices de llevar su negocio a otra parte.



Gestionar el cambio

Transformar los procesos en el corazón de sus operaciones puede parecer abrumador, y la automatización a menudo encuentra resistencia cuando el personal no comprende su propósito: liberar su tiempo para concentrarse en el cliente.



Repita su éxito

El cambio significativo no está impulsado por la automatización de un sólo proceso o departamento. Verdadero éxito se define por la capacidad de una organización para repetir éxitos en toda la empresa. Es por eso que muchas organizaciones optan por crear un centro de excelencia, para construir una capacidad de automatización centralizada.

Consejos para líderes tecnológicos

El 69% de las organizaciones dice que sus esfuerzos por transformar el negocio se ven socavados por la complejidad interna de sus organizaciones. Entonces, ¿cómo pueden los líderes de TI cerrar la brecha y construir mejores relaciones?



Cree una visión compartida

¿Cuál es el mayor obstáculo al cambio digital en su organización? ¿Dónde debería comenzar su transformación? ¿Cómo se puede definir un camino a seguir que permita a la empresa cumplir con sus objetivos de transformación minimizando costos y riesgos? Al responder estas preguntas, puede facilitar el cambio y limitar el caos de las iniciativas de transformación desconectadas.



Habilite el negocio

Los líderes de TI desde el CIO hacia abajo tienen la tarea de respaldar al negocio con las tecnologías que necesita, lo que significa cada vez más habilitar las funciones comerciales con las herramientas digitales para administrar su propio destino. Un ejemplo es la creciente popularidad de las plataformas de aplicaciones de bajo código adecuadas para el desarrollador ciudadano con soporte de TI limitado.



Facilite la colaboración

Cuando el proceso es la aplicación, es mucho más fácil gestionar los requisitos e incluso modificarlos de forma ágil. El proceso se convierte en un lenguaje común de colaboración. Reunirse en torno a un modelo de proceso que defina la forma en que la aplicación debe funcionar y los sistemas que abarca ahorren mucho tiempo y de ida y vuelta.

¿Se siente inspirado?
**Póngase en contacto
con Bizagi.**



Una plataforma. Todos los procesos.

La plataforma líder en la industria de Bizagi para la automatización inteligente de procesos conecta personas, aplicaciones, robots e información. Como la solución más flexible y amigable para los negocios en el mercado, Bizagi permite una verdadera colaboración entre negocios y TI, brindando una adopción más rápida y éxito.

- ▶ Acelerar la innovación y el tiempo de comercialización
- ▶ Brindar experiencias superiores al cliente
- ▶ Mitigar el riesgo y proteger la privacidad de los datos
- ▶ Reducir drásticamente el costo y el tiempo.

Para más información, visite www.bizagi.com

Impulsando los servicios financieros en todo el mundo

