



Qué esperar del futuro de la **Banca Conversacional**

ATENTO

WHITE PAPER

Para nadie es un secreto que los seres humanos han sofisticado sus hábitos de consumo en los últimos años. Gracias a que las compras habituales, el entretenimiento y la mensajería han migrado a plataformas digitales, los clientes de hoy esperan que todos los sectores ofrezcan la misma flexibilidad, conveniencia y calidad en sus servicios y productos, incluyendo a industrias de corte más tradicional. Es por esto que el gran reto de la banca es encontrar la manera de adaptarse y brindar soluciones de acuerdo a las nuevas necesidades de su público.

Con los adelantos tecnológicos, las empresas del sector financiero han adquirido acceso a una mayor cantidad de datos de sus usuarios. Aquellas empresas que han logrado captarlos de manera adecuada, transformarlos en información valiosa, y utilizarla a la hora de tomar decisiones, han visto mejores resultados que aquellas que los han omitido. Además del manejo de datos, las nuevas herramientas digitales proporcionan una gran cantidad de ventajas que mejoran la experiencia de los clientes. Es aquí donde entra en juego la banca conversacional, la solución más novedosa que promete cambiar el CX en el sector.

Pero, ¿qué es la banca conversacional? Es el uso de inteligencia artificial, por medio de interfaces tales como asistentes de voz o chatbots, para la optimización de tareas de soporte y relacionamiento con el cliente dentro de las empresas del sector de la banca. Estas soluciones de IA pueden implementarse dentro de plataformas de mensajería muy populares como Instagram, Facebook Messenger y Whatsapp, entre otras, permitiendo que los clientes interactúen con su entidad a cualquier hora, cualquier día y desde cualquier lugar, sin necesidad de esperar al teléfono o acudir a una oficina, y llevar a cabo procesos como pago de facturas, transferencias, o consultas.

Entre los grandes beneficios de contar con una banca conversacional se encuentran la reducción en tiempos de espera, la ampliación en el horario de atención, la seguridad de la transacciones, y la personalización de los servicios a través de interacciones dinámicas desde los canales preferidos por el cliente. Además, permite la atención omnicanal y multilingüe, y el cubrimiento del servicio a aquellas personas que no pueden acceder físicamente a una oficina.



El 75% de las instituciones financieras están considerando utilizar inteligencia artificial, datos y analíticas para orientar sus pasos futuros.

**Digital Banking Report*

Es importante recalcar que en cuanto a la banca digital no todo está escrito. Constantemente hay nuevos avances y formas de interacción que van transformando y mejorando la experiencia del cliente cada vez más. A futuro, por ejemplo, se espera que sea posible la comunicación a través de chat de video entre los usuarios y un representante virtual de su banco, buscando siempre que la interacción sea lo más humanizada posible. Las siguientes son las tendencias más recientes en cuanto a banca conversacional:

Hiper Personalización

Al día de hoy, los asistentes de voz y chatbots de conversación, por medio del uso tanto de la IA como el procesamiento de lenguaje natural, están capacitados para comprender a cada cliente de manera individual, y reconocer tanto lo que éste necesita como lo que prefiere, e incluso la intencionalidad que denota su voz, logrando experiencias más directas y relevantes que incrementan significativamente la satisfacción del cliente y facilitan su fidelización.

Omnicanalidad

La banca conversacional funciona a través de distintos canales digitales, como las aplicaciones, las redes sociales, las plataformas de mensajería instantánea y los asistentes de voz, que trabajan integrados, permitiendo que las interacciones sean fluidas y coherentes cada vez que el cliente se comunica, sin importar que cambie de un canal a otro. Esto es favorable puesto que genera cercanía entre la banca y el cliente, al hacer presencia en sus canales predilectos y facilitarle el contacto.

Incremento en las garantías de privacidad y seguridad

La privacidad de los datos y seguridad de su dinero sigue siendo uno de los temas que más preocupa a los usuarios de la banca al momento de migrar a los canales digitales. El temor por los ciberataques siempre va a estar presente y es por eso que las instituciones que ofrezcan servicios de banca digital deben velar por estar a la vanguardia y poner la tranquilidad del cliente siempre como una prioridad, obteniendo soluciones de seguridad avanzadas y certificadas.

Indudablemente entrar al futuro y ofrecer servicios de banca digital trae grandes ventajas para las empresas del sector. Sin embargo, en este mundo que avanza a velocidades incalculables, es importante ir más allá, mantenerse al tanto de las tendencias y actualizarse constantemente para proporcionar la mejor experiencia de cliente que sea posible en cada momento. La satisfacción del cliente es la única manera de garantizar la permanencia en el mercado.

02 | Soluciones **ATENTO**

Atento es el aliado ideal tanto para las empresas de la banca tradicional que están comprometidas con el cambio y quieren estar al día en las novedades de la transformación tecnológica, como para las nativas digitales y Fintech. Llevamos años incorporando tecnología y aplicándolas tanto a nuestros procesos internos como de relacionamiento con clientes, logrando recopilar y analizar grandes cantidades de datos en tiempo real para identificar e implementar tendencias, prestar servicios más ágiles, acertados, eficientes, y aumentar la satisfacción del cliente.

Ofrecemos soluciones para el sector financiero y Fintech, diseñadas precisamente para apoyar a nuestros clientes desde el servicio al cliente, ventas, cobranza y back office, entre las cuales destacamos el VDA - Virtual Digital Agent y el Social Media Engagement. El primero, VDA - Virtual Digital Agent, es una solución basada en IA, que utiliza modelos predictivos para conseguir atenciones más interactivas y fluidas. Además, trabaja como un copiloto del agente humano mientras este interactúa con el cliente, adelantando acciones operativas y brindando información de manera automática, lo cual agiliza la conversación.

El Social Media Engagement por su parte, utiliza el análisis de sentimientos y el reconocimiento de intenciones para elaborar y enviar respuestas personalizadas automáticas a consumidores a través de diversas redes sociales.

Contáctanos y conoce más sobre éstas y otras novedosas soluciones que tenemos para incorporar dentro de las estrategias de banca conversacional.



ATENTO



Chatea con
nuestro equipo



Visita nuestro
Sitio Web



solucionesmksur@atento.com.co



www.atento.com



Atento



Leading
Next Generation CX