



Banca eficiente y CX de alto impacto con BTO

La industria bancaria y fintech está evolucionando a una velocidad sin precedentes, impulsada por la digitalización, la automatización y la creciente competencia de nuevos actores en el mercado. Según McKinsey, el 60% de las instituciones financieras considera que la optimización de costos y la transformación digital son clave para su sostenibilidad en los próximos cinco años.

En este escenario, el Business Transformation Outsourcing (BTO) emerge como una estrategia clave para mejorar la eficiencia financiera, reducir costos y fortalecer la experiencia del cliente (CX). De acuerdo con Deloitte, las entidades que han digitalizado sus procesos han logrado una reducción del 25% en costos administrativos, lo que demuestra el impacto positivo de la transformación operativa en la rentabilidad.

+ Tabla de contenido

- + La transformación digital en banca y fintech
- + Impacto en la eficiencia financiera y CX
- + Caso de éxito: Revolucionando la cobranza
- + Partner estratégico para la transformación digital



+ La transformación digital en banca y fintech

El BTO permite a las instituciones financieras mejorar su desempeño mediante la implementación de modelos operativos flexibles y basados en datos. Un informe de Boston Consulting Group (BCG) revela que las entidades que han adoptado estrategias BTO han logrado reducir costos hasta en un 30% y mejorar su rentabilidad en un 20% en un periodo de tres años.

Componentes clave de BTO en el sector bancario y fintech



Optimización del back Office

- Uso de inteligencia artificial y analítica avanzada para mejorar la toma de decisiones.
- Modelos de predicción para evaluación de riesgos y prevención del fraude.
- Personalización de servicios en tiempo real basada en el análisis de datos del cliente.



Estrategias data-driven

- Implementación de asistentes virtuales y chatbots inteligentes.
- Experiencia omnicanal para mejorar la relación con los clientes.
- Integración de plataformas fintech con bancos tradicionales para ofrecer productos innovadores.



Digitalización del CX

- Automatización de procesos para reducir tiempos de gestión y errores.
- Implementación de RPA (Robotic Process Automation) para tareas repetitivas.
- Reducción de costos operativos mediante externalización de procesos (BPO/BTO).



+ Impacto en la eficiencia financiera y CX:

Las entidades que han apostado por la transformación digital y estrategias BTO han visto mejoras significativas en su eficiencia.

Impacto de la Tecnología en la Industria Bancaria



Deloitte informa de una mejora del 20% en la rentabilidad



McKinsey estima reducción de costos del 30%



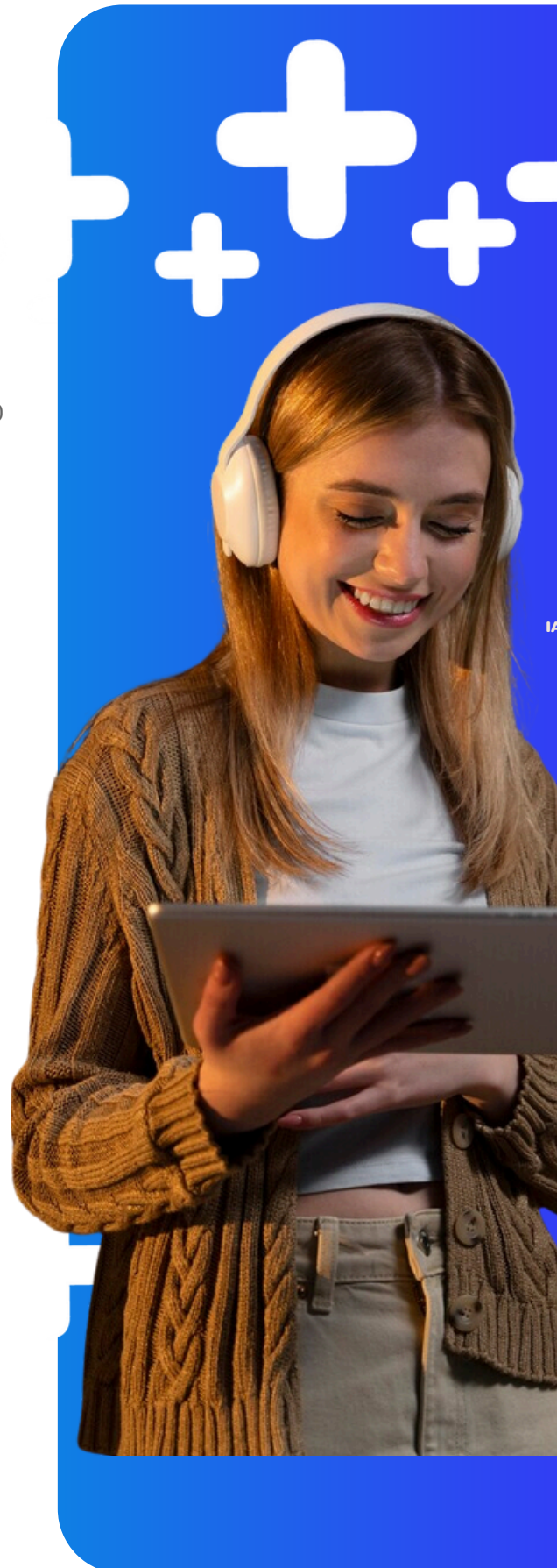
PwC predice una reducción de costos de \$1 billón para 2030

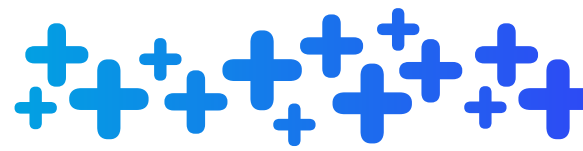
Estos datos reflejan que las estrategias de BTO no solo optimizan costos, sino que también impulsan la innovación y mejoran la experiencia del cliente.

Transformando el sector fintech con IA conversacional de vanguardia

Atento ha desarrollado una serie de soluciones basadas en inteligencia artificial (IA) para mejorar la experiencia del cliente (CX) en el sector fintech. Estas herramientas están diseñadas para optimizar la interacción con los usuarios y aumentar la eficiencia operativa de las empresas financieras tecnológicas. A continuación, se detallan algunas de las principales soluciones:

Mejorando los Servicios Financieros con IA

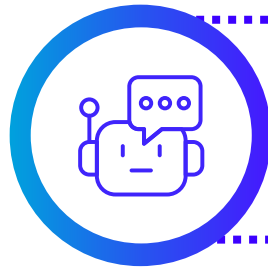




Impacto en la eficiencia financiera y CX:



Detección de Anomalías: Atento utiliza IA para monitorear en tiempo real los KPI, detectando anomalías y permitiendo una respuesta proactiva para minimizar riesgos en las operaciones financieras.



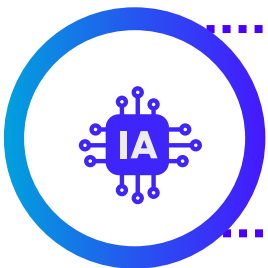
Asistentes Virtuales y Chatbots Inteligentes: Atento emplea bots conversacionales con LLM para interactuar naturalmente con los clientes, resolviendo consultas, gestionando transacciones y guiando procesos financieros, lo que mejora la satisfacción y optimiza la carga laboral.



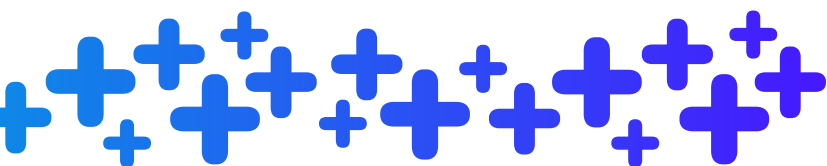
Brand Persona Impulsada por IA: Esta iniciativa garantiza una identidad de marca fintech coherente y personalizada en todos los canales de comunicación, como IVR y chatbots, fortaleciendo la confianza y lealtad de los clientes.



Análítica de Personas: Atento desarrolló un modelo estadístico que predice la rotación de agentes y sus causas, optimizando la gestión de talento y mejorando la calidad del servicio.



Atento AI Studio: El Atento AI Studio integra herramientas avanzadas de IA en un entorno seguro, transformando las interacciones con clientes y ofreciendo experiencias personalizadas para el sector fintech.





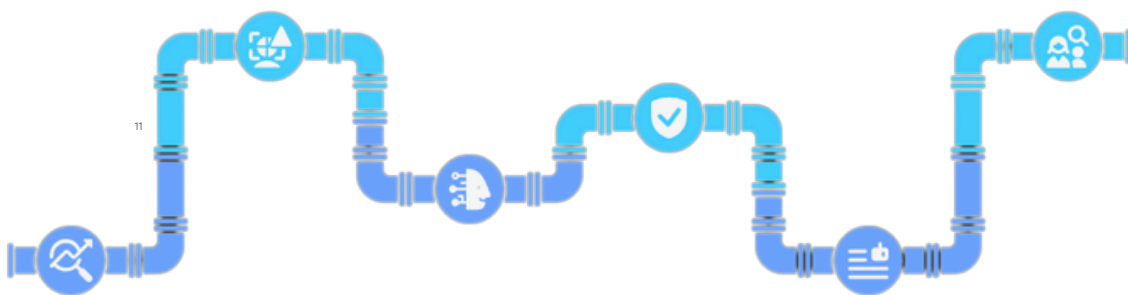
Caso de éxito: Revolucionando la cobranza

Mejorar los procesos financieros a través de estrategias basadas en datos. Atento AI Studio transformó el proceso de cobro y recuperación de una institución financiera aprovechando la analítica de datos avanzada y los conocimientos impulsados por IA, mejorando las tasas de recuperación y la eficiencia operativa.

IA y Datos para Maximizar la Recuperación Financiera

Desafío: Una institución financiera enfrentaba dificultades para optimizar sus tasas de recuperación, reducir ineficiencias operativas y mitigar riesgos de fraude en su proceso de cobranza.

Estrategia: Atento AI Studio analiza el ciclo de cobranza para identificar puntos críticos y realizar un análisis del ciclo de cobranza.



1. Identificar puntos Críticos

Identificación de áreas clave que necesitan mejora

2. Implementar estrategias de AI

Aplicación de soluciones de AI para mejorar procesos

3. Prevención del fraude

Establecimiento de medidas para prevenir actividades fraudulentas

4. Validación automatizada

Automatización del proceso de validación de transacciones

5. Segmentación de clientes

Agrupación de clientes según comportamientos para estrategias personalizadas

Caso de éxito: Revolucionando la cobranza

Resultados clave:

Aumento en las tasas de recuperación, impulsado por estrategias basadas en datos.

Reducción de la fricción operativa, optimizando el proceso de cobranza para mayor eficiencia.

Mejora en la experiencia del cliente, gracias a interacciones más personalizadas y efectivas.

Partner estratégico para la transformación digital

En un entorno financiero cada vez más dinámico y digitalizado, las empresas del sector bancario y fintech necesitan aliados estratégicos que les permitan evolucionar sin comprometer la eficiencia ni la experiencia del cliente. Atento, con su modelo de Business Transformation Outsourcing (BTO) y su apuesta por la inteligencia artificial (IA), se ha consolidado como un socio clave en la optimización operativa y la innovación en la industria financiera.

Factores que mejoran la eficiencia financiera

IA Conversacional

Interacción con clientes impulsada por IA



Servicios de Externalización

Externalización de funciones para centrarse en competencias principales

Análisis de Datos

Análisis de datos para la toma de decisiones informada

Automatización

Uso de tecnología para agilizar procesos

Soluciones que Impulsan la Eficiencia y la Rentabilidad como partner estratégico, Atento trabaja de la mano con sus clientes para diseñar soluciones a medida, asegurando que cada interacción, cada proceso y cada decisión contribuyan al crecimiento y la rentabilidad del negocio. Entre sus principales aportes destacan:

Mejora de procesos empresariales



Atención al cliente

Optimización de la atención al cliente mediante IA.



Automatización de procesos

Mejora de la eficiencia operativa y reducción de costos.



Modelos predictivos

Uso de analítica avanzada para decisiones informadas.



Omnicanalidad

Estrategias para una experiencia de cliente consistente.



Innovación digital

Compromiso con la transformación y modernización.

La industria financiera está en constante evolución, y Atento se mantiene a la vanguardia con soluciones que anticipan los desafíos del mercado. Su ecosistema de inteligencia artificial, automatización y modelos de experiencia del cliente le permite a las empresas financieras adaptarse rápidamente a las exigencias del sector, manteniendo una operación ágil, eficiente y rentable.



+ Referencias

- + 1. [Boston Consulting Group \(2023\). Financial Services Transformation Report.](#)
- 2. [Deloitte Insights \(2024\). The Role of Automation in Financial Efficiency.](#)
- 3. [Forrester Research \(2023\). Digital Banking and the Impact of AI.](#)
- 4. [McKinsey & Company \(2024\). The Future of Banking: Digitization and Cost Optimization.](#)
- 5. [Caso de éxito, revolucionando la cobranza](#)



ATENTO