



TEMENOS



Temenos Infinity Engage

El Toque Humano
a la Banca Digital



ÍNDICE

- | | | | |
|---|--------------------------------|----|--------------------------------------|
| 1 | Temenos Infinity Engage | 5 | Casos de Uso |
| 3 | Alcance y Estrategia | 11 | Objetivos Específicos y KPIs |
| 4 | Mayor satisfacción del cliente | 12 | Beneficios de la Banca Personalizada |

Temenos Infinity Engage



La pregunta que Las Juntas Directivas de todas las instituciones financieras se están haciendo actualmente es, “**¿Cómo y cuándo nos vamos a ajustar a las nuevas realidades digitales de los servicios bancarios para satisfacer los comportamientos y necesidades cambiantes de los clientes?**”. Para poder responder a esta pregunta, muchas instituciones financieras están acudiendo a la tecnología que les brinde la oportunidad ideal para transformar el servicio a sus clientes, así como sus sistemas de back-office con el fin de asegurar su ventaja competitiva en un sector de servicios financieros en constante evolución.

En el entorno de las Fintechs se está hablando cada vez más de la necesidad de “humanizar” las tecnologías de banca digital. Esto puede significar varias cosas distintas, dependiendo de, con quién estemos hablando. Algunos podrían decir, por ejemplo, que hacer más humana a la tecnología bancaria involucra una inteligencia artificial sofisticada, que pueda dotar a los asistentes digitales de un toque más “amigable”. Sin importar a quién se lo preguntemos, lo que la mayoría de dichas estrategias de “humanización” típicamente buscan es disfrazar a la tecnología subyacente.

La plataforma de Temenos Infinity Engage nos ofrece una perspectiva diferente y bien alineada con las metas de la institución financiera. La plataforma humaniza la banca en la era digital, apalancándose más en las personas que en capas de tecnología. La singular plataforma "Engage" para "banca digital humana" es una aplicación móvil que esencialmente pone a disposición del cliente su agente bancario "personal". La combinación de la tecnología móvil y la contribución de oficiales especialmente capacitados permite a Engage ofrecer a todos los clientes -independientemente de sus estados de cuenta- escoger a su experto financiero personal. La plataforma se puede considerar como una "alternativa anti-robótica" desarrollada por Temenos para competir con las fintechs y otros actores similares que participan en el mercado con estrategias agresivas y tecnológicamente intensivas.

A diferencia del conocido modelo de centro de llamadas, en el que la forma en que se asignan las llamadas hace casi imposible que un cliente o miembro vuelva a hablar nuevamente con el mismo ejecutivo de servicios, el modelo Engage intencionalmente apuntala a cultivar una relación amistosa entre ambas partes. Una relación que se alinea perfectamente con la misión y la imagen que una institución financiera proyecta en esta era digital y una iniciativa tangible de cara al cliente, que facilite la transformación digital de la institución.



| Alcance y Estrategia

La preferencia del cliente por las transacciones digitales por sobre las transacciones en sucursales es evidente.

Como resultado de ello, se ha vuelto imprescindible contar con experiencias innovadoras y atractivas para competir en el exigente mercado de hoy.

La aplicación Engage permite a los clientes mantener los beneficios de la experiencia personalizada, que ellos tanto valoran en las sucursales y fusionarlos con la conveniencia y simplicidad de los canales digitales. Dada la naturaleza vanguardista de la solución, usted podrá centrarse en la adopción y uso de la plataforma y la medición de los indicadores claves de rendimiento.

Engage pone el *toque humano* a la banca digital, posibilitando a los clientes la libertad de escoger a sus asesores bancarios personales, quienes les apoyarán durante toda su relación con el banco en temas como su incorporación u otros productos y servicios bancarios.

Las funcionalidades clave de la aplicación Engage incluyen:

- + **Servicio personalizado:** los clientes pueden conversar con mensajes de texto (chat) con la misma persona todas las veces que utilizan la aplicación y recibir asesoría personalizada a sus circunstancias y metas.
- + **Selección del asesor:** los clientes pueden escoger la persona que ellos consideran se adapta mejor a ellos y sus finanzas. Además, pueden cambiar fácilmente de asesor si sus necesidades y circunstancias cambieren.
- + **Soporte cómo y cuándo se lo necesite:** los clientes pueden enviar mensajes o chat con su agente bancario a través de la aplicación Engage, pueden ver si éste está conectado y, si no desearan esperar, pueden solicitar otro oficial o enviar un mensaje para que su agente les responda una vez que se haya vuelto a conectar.

Para los miembros del equipo, la aplicación Engage les brinda la oportunidad de cultivar relaciones más significativas con el cliente, pudiendo así avanzar en sus carreras, desde el simple apoyo transaccional a la asesoría, y manejar un portafolio de negocios. Engage mejora las posibilidades de venta cruzada y oferta de productos adicionales.



Incremente la Satisfacción de sus Empleados

Los beneficios de Engage van más allá de la prestación de un excelente servicio al cliente. Los agentes bancarios Engage están más empoderados, satisfechos y avanzan en sus carreras en mayor medida que antes.

El toque personal no es algo que se agrega — es en dónde se empieza



Construya relaciones atractivas con sus clientes

“Puedo ayudar a los clientes de la misma forma en que un agente en sucursal lo haría, solo que de una forma más conveniente para el cliente. Puedo dar a cada cliente la atención adecuada que merece, cuando la merece, y enfocarme en actividades que disfruto más, tales como monitoreo de datos y desarrollo de relaciones con el cliente”.

Orientando a los clientes

“Contacté a uno de los clientes y le pregunté cómo le estaba yendo; él me comentó que estaba abrumado por su deuda pero que, debido a que estaba muy ocupado, no había tenido tiempo de acudir a la sucursal para hablar sobre sus opciones. Le ofrecí revisar la estrategia de consolidación de deuda a través de Engage y después le sugerí un préstamo de consolidación que le ayudaría a superar su situación.

Asesoría Significativa

“Soy mucho más efectivo en el servicio a mis clientes. Nunca me ha gustado hacer esperar a los clientes en la fila. Si pudiera completar varias transacciones de una sola vez lo haría, pero en la sucursal simplemente no es posible hacerlo. A través de Engage puedo servir a cada cliente como si fuera mi única prioridad. La “fila” desaparece y los clientes realmente pueden sentir que yo siempre estoy trabajando para ellos”.

Marque una diferencia en dónde más importa

“Una cliente que no podía hablar debido a un cáncer de garganta, vino hace poco a nuestra sucursal. Ella siempre había tenido que escribir sus preguntas al agente bancario. Cuando le contamos acerca de Engage, ella se puso a llorar de la emoción”.

Sea el asesor de confianza

“Tengo el privilegio de ser un detective de soluciones, ya sea para encontrar una respuesta en el banco o una solución para el cliente fuera del banco, teniendo como prioridad el beneficio del cliente. La proactividad en cuanto a soluciones es muy importante para la solidificación de la confianza que nuestros clientes tienen hacia nosotros como sus amigos financieros”.

Maneje un “Portafolio de Negocios”

“Puedo centrarme más en cada cliente. En la sucursal desarrollé relaciones con los clientes pero no tenía tiempo de centrarme en una relación integral que me permita anticipar las necesidades de los clientes. Con Engage, puedo revisar las conversaciones mantenidas tantas veces cuantas sean necesarias para asegurar que les he dado toda la atención del caso o recordar lo que los clientes comentaron”.

Ambiente de trabajo flexible

“Al ser un oficial bancario Engage, no necesito adherirme al horario regular de atención, lo cual es excelente para nuestros clientes, quienes podrían estar pensando en sus finanzas personales fuera de ese horario. Además, el trabajo desde casa me ha permitido centrarme por completo en el cliente y no en hacer avanzar la fila de personas que esperan atención en la sucursal.”

Abra la puerta a nuevas oportunidades

“Cuando era cajero, me di cuenta de que estaba pasando la mayoría de mi tiempo en la caja y tenía muy poco tiempo para practicar mis habilidades de venta. A través de Engage he podido actualizar mis conocimientos de ventas y recientemente asistí a un curso sobre préstamos para vivienda, dictado por nuestra escuela de capacitación. He suscrito unos pocos préstamos personales complejos y estoy ayudando a un cliente para que pueda comprar la casa de sus sueños! Si hubiera seguido siendo cajero, nunca hubiera podido mejorar mis habilidades tan rápidamente”.

Casos de Uso

La aplicación Engage se puede implementar para muchos casos de uso con el fin de mejorar la experiencia digital del cliente y profundizar su relación con la institución financiera.

Engage ofrece muchos beneficios potenciales, incluyendo la captación de clientes, soporte al cliente, ventas simples y complejas y soporte al cliente en los principales eventos de su vida.



Captación de clientes



Consolidación de sucursales



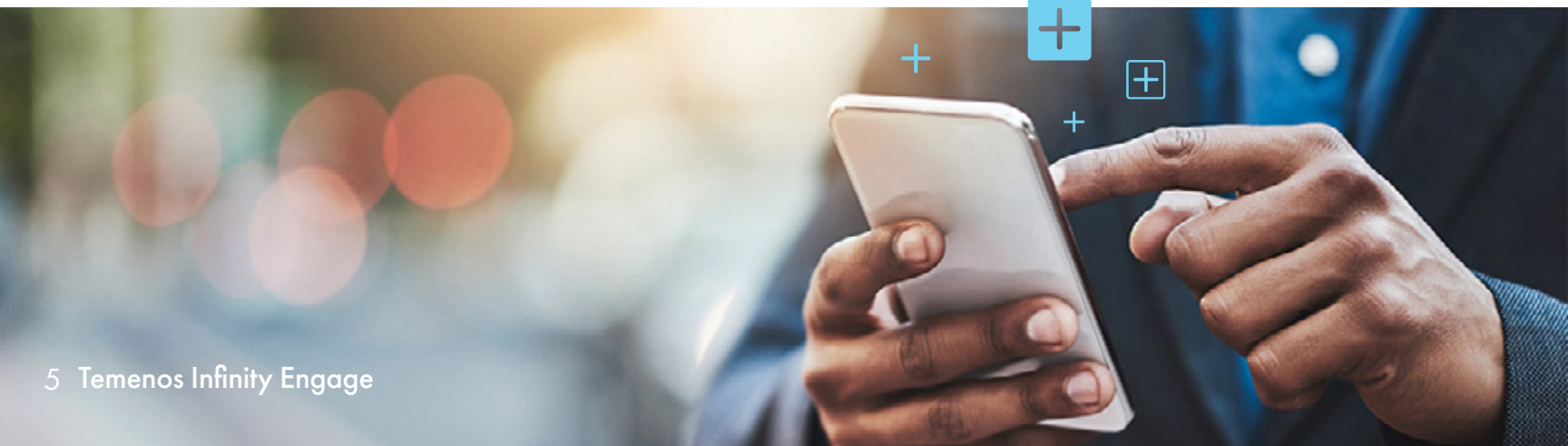
Profundización de las relaciones



Chat en vivo/
Conversión del centro de llamadas



Hipotecas



Casos de Uso

Captación de clientes



PUNTOS CRÍTICOS

- + Bloqueo en la toma de decisiones
- + Inconveniente – el proceso en sucursal toma tiempo y la tecnología digital carece del elemento humano
- + Los clientes sienten un limitado compromiso emocional con respecto a las cuentas abiertas digitalmente

OPORTUNIDADES

- + Permite a los clientes empezar y terminar el proceso dónde y cuándo sea más conveniente
- + Asegura el soporte en cada paso del proceso
- + El hecho de contar con un agente bancario designado crea confianza y mejora la relación con la institución

BENEFICIOS

- + Incrementa la conversión
- + Reduce la tasa de inactividad
- + Aumenta la satisfacción del cliente
- + Prioriza la relación bancaria
- + Construye relaciones rápidamente

Casos de Uso

Profundización de las relaciones



PUNTOS CRÍTICOS

- + Hablar acerca de las finanzas es una tarea que a menudo se posterga lo más posible
- + La complejidad de la vida; los bancos a menudo ayudaban únicamente con una pequeña parte de las necesidades financieras
- + Hablar con diferentes personas y tener que repetir la información para cada una de ellas

OPORTUNIDADES

- + Llegar proactivamente a los clientes y guiarlos hacia el logro de sus metas financieras; ej.: planificación financiera, soporte durante un evento vital, consolidación de deuda
- + Desarrollar confianza y fidelidad
- + Poner a disposición de los clientes un agente bancario designado que entienda a fondo las necesidades de los mismos

BENEFICIOS

- + Mejora de la satisfacción y recomendación del cliente
- + Incremento de la tasa de retención
- + Crecimiento de la cartera de productos por cliente
- + Mayor uso del producto
- + Incremento de la satisfacción del personal



PUNTOS CRÍTICOS

- + Complejidad del proceso; los clientes a menudo se sienten perdidos, confundidos y estresados
- + Alto nivel de interacción de doble vía; debe haber agilidad en la acción
- + Largos tiempos de espera para fijar reuniones presenciales en horas pico

OPORTUNIDADES

- + Ofrece tranquilidad y educa a los clientes acerca de cada paso en la jornada
- + Brinda la oportunidad de alinear y distribuir la asesoría y el procesamiento de la hipoteca
- + Proporciona a los clientes un consultor designado para hipotecas, que conoce la situación del cliente

BENEFICIOS

- + Incrementa la tasa de conversión / conclusión
- + Reduce el tiempo que toma el proceso en general
- + Reduce el estrés e incrementa la satisfacción / recomendación del cliente
- + Venta cruzada para otros productos / fácil presentación a otros agentes bancarios

Casos de Uso

Chat en vivo/Conversión del centro de llamadas



PUNTOS CRÍTICOS

- + Los canales actuales con participación del personal en efecto no promueven las relaciones cara-a-cara y la operatividad
- + A menudo los tiempos de respuesta son deficientes
- + El personal de atención al público es evaluado con base en eficiencia (es decir, número de chats simultáneos, tiempo de atención por llamada) lo cual no motiva un mejor servicio al cliente

OPORTUNIDADES

- + Convertir al chat en vivo /mensajeo seguro / centro de llamadas en un canal que promueva el desarrollo de mejores relaciones
- + Incrementar la satisfacción del cliente en lo que respecta a solicitudes de servicio rutinarias y convertir estas interacciones en oportunidades de ventas /servicios de valor añadido

BENEFICIOS

- + Incrementa la satisfacción del cliente
- + Racionaliza el canal
- + Aumenta la capacidad de promover la comunicación de doble vía y llegar a los clientes de forma proactiva

Casos de Uso

Consolidación de sucursales



PUNTOS CRÍTICOS

- + El cierre de una oficina a menudo resulta en pérdida de depósitos
- + Si se cerrara la última sucursal en el área, esto podría causar el clamor local
- + Los clientes a menudo se preocupan por el costo social de la consolidación de sucursales

OPORTUNIDADES

- + Presentar a Engage antes del cierre de la sucursal y migrar lentamente las relaciones físicas a las digitales
- + Responder a las preguntas y preocupaciones de los clientes que surgen durante la migración
- + Ofrecer oportunidades de contacto cara a cara en "diferentes espacios" tales como bibliotecas, centros comunitarios, etc. después del cierre de la sucursal

BENEFICIOS

- + Retener los depósitos
- + Retener la satisfacción del cliente durante este difícil período
- + Retener la presencia en la comunidad local (a pesar de ya no tener el espacio físico)
- + Retener a los mejores talentos en comunidades locales

Objetivos Específicos y KPIs

El objetivo primario para el despliegue de Engage se enfocará en su adopción y uso. Durante el año piloto, la institución financiera podrá crear grupos de control y medir los KPIs que se han delineado más abajo. Con el compromiso de medir estos KPIs, primero se deberán determinar las líneas de base para evaluar la factibilidad de la plataforma en el largo plazo como parte del modelo operativo.

El siguiente cuadro contiene una lista completa de KPIs que se deberán medir:

Objetivos	KPIs
Fidelización del cliente	<ul style="list-style-type: none">+ % del total de depósitos+ # de clientes+ Reducción en la tasa de cancelación
Participación en la cartera del cliente	<ul style="list-style-type: none">+ Productos por cliente+ % de clientes \geq "X" productos
Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none">+ NPS, Medallia o Gallup total+ Engage vs Sin Engage
Oportunidades – Ingresos por Ventas Incrementados	<ul style="list-style-type: none">+ Ingresos totales en el canal+ Ventas por oficial bancario
Oportunidad – Principales Relaciones del Banco	<ul style="list-style-type: none">+ Clientes no principales que se vuelven principales a partir de su interacción con un asesor personal
Oportunidad – Costos Operativos Reducidos	<ul style="list-style-type: none">+ Cierre de sucursales lucrativas después de la adquisición y remplazo de las mismas con asesores digitales que sirvan a los clientes de esas y otras sucursales
Oportunidad – Atracción de Nuevos Clientes	<ul style="list-style-type: none">+ # de clientes nuevos a través del canal Engage

La atracción de clientes a través de la captación en persona ha tenido una alta tasa de éxito, a menudo entre 30 y 50% del total de captaciones, seguida por el centro de llamadas, publicidad a través de la banca digital y correo electrónico.

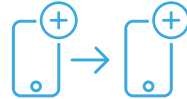
Beneficios de la Banca Personalizada



INCREMENTO EN LA COBERTURA DE PRODUCTOS

Los bancos reportaron un promedio de **2.27** productos por cliente versus el promedio típico de **1.59**.

Un incremento del **42%**



INCREMENTO EN EL COMPROMISO

Los clientes están más dispuestos a utilizar los otros servicios y canales del banco.

Incrementos reportados:

- ⊕ Banca móvil: **89% más**
- ⊕ Banca en línea: **40% más**
- ⊕ Depósitos directos: **114% más**
- ⊕ Pago de facturas: **73% más**

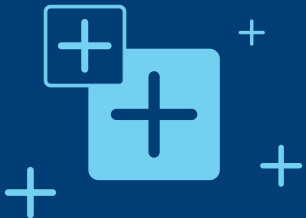


LOS CLIENTES SON LEALES A SU AGENTE PERSONAL

93.3% de las solicitudes de los clientes se realizan durante horas normales de trabajo.

Solo **8,5%** de los clientes opta por un agente bancario que remplace al suyo cuando no está disponible – la vasta mayoría prefiere esperar

DATOS RELEVANTES



17.4% de los clientes tienen 1-2 conversaciones significativas con su oficial bancario personal al mes.

¿Cómo se compara este dato con la tasa de visitas de sus clientes a sus oficinas?

99%

de los clientes piensan que su banco se diferencia significativamente de otros bancos

20%

mayor satisfacción con sus agentes personales

25%

calificaciones NPS más altas para el banco

Cientes destacados de Engage

cua



iM CUA



UMPQUA
B · A · N · K



Go-To

Hills Bank
and Trust Company



Here

SNS Bank



Eén-Tweetje



TEMENOS

Acérquese a nosotros.

Visítenos en temenos.com/es