

Gestión integral y visión holística de la banca digital para aproximarse al cliente

El nuevo modelo digital exige formas de comunicación y operaciones con una visión holística y resiliente centrada en el cliente. Las nuevas formas de interrelación entre el cliente y la banca digital fortalecen la experiencia del cliente y mejoran la rentabilidad. Informa EKMB

El banco digital es un modelo de negocio real, las innovaciones digitales son un desafío y oportunidad para la reinención del negocio financiero. Este modelo de negocio exige un cambio de enfoque estratégico: una visión y gestión integral, holística y resiliente centrada en el cliente con unas nuevas formas de comunicaciones y operaciones.

La tecnología digital es la que impera en el mundo bancario, los clientes, cada vez más, priorizan realizar sus gestiones y transacciones de manera digital. Los usuarios revisan sus smartphones continuamente, varias veces al día, cada vez utilizan más las apps bancarias para consultar sus saldos, realizar pagos y transacciones. La tecnología digital es la que manda. Los clientes buscan las ventajas y las calidades, también valoran las mejores tarifas, productos especiales, ofertas promocionales y otros beneficios. Los clientes con buenas experiencias tienden a ser muy leales.

Las formas de interactuar con el cliente han cambiado, se ha profundizado en la satisfacción, lealtad, relaciones a largo plazo y rentabilidad. Según GDS Modellica, las entidades financieras han de orientar sus estrategias en la gestión integral del cliente para fortalecer la experiencia del cliente y mejorar los resultados. Ha de prestar especial atención a estos aspectos:

- Claridad, transparencia y sencillez, es vital en el mensaje
- Eficiencia y rapidez, la presencia omnicanal es fundamental para estar en comunicación con el cliente
- Una buena experiencia optimiza y agiliza la compra/venta
- Las estrategias a ofrecer deben aglutinar los servicios de las vías online y offline. Los sistemas digitales han de estar integrados
- Usar los datos facilitados por el cliente para analizar y hacer las gestiones y operaciones oportunas. Dirigirte al cliente de manera personalizada ofreciendo un trato y oferta adecuada a sus necesidades

La banca digital, impulsada por la Inteligencia Artificial, genera una infinidad de datos y requiere de análisis precisos, rápidos y contundentes. Un buen análisis de datos favorecerá la generación de

ingresos, a la vez que, un mejor y mayor conocimiento de los hábitos y preferencias de los clientes que impulsan tanto la adquisición como la retención de clientes. La rápida adopción de una nueva generación de modelos ofrece información mucho más profunda de los datos. El aprendizaje automático identifica patrones complejos y no lineales en grandes conjuntos de datos y posibilita modelos de riesgo más precisos.

Los bancos generan una multitud de datos que a veces son incapaces de gestionar y analizar, de ahí que recurran a empresas como GDS Modellica para analizar macrodatos, realizar análisis predictivos, así como otras herramientas de Big Data para ayudar a los bancos a protegerse del fraude, aumentar los recobros y que las entidades financieras puedan identificar a los actores malintencionados rápidamente y, en consecuencia, actuar más rápido para detener el fraude a medida que ocurre. Por ejemplo, en el caso de los prestamistas es imprescindible que utilicen una tecnología disponible para analizar los datos y comprender mejor el comportamiento del cliente y los cambios demográficos.

Desde GDS Modellica confirman “la información de los clientes está más disponible que nunca, “si bien aprovechar los datos para tomar decisiones más inteligentes (decisions as A Service) requiere de un nuevo pensamiento y tipo de agilidad. A medida que las compañías desarrollan estrategias tanto en la computación en el «Cloud» como en el «Big Data» para mejorar las relaciones con los clientes, las soluciones con capacidad analítica, las aplicaciones basadas en la nube y una plataforma de desarrollo de gestión de decisiones flexible basada en la nube se vuelven imprescindibles”.

La clave de este modelo de negocio digital es ofrecer un servicio adecuado y personalizado al coste correcto. Una cartera de servicios basada en: el análisis de los datos, examinar la rentabilidad de cada cliente y ofrecer productos individualizados o segmentados por perfiles demográficos, económicos, sociales. Es previsible que el uso de los nuevos canales digitales siga creciendo para facilitar la gestión a los clientes y para ofrecer nuevos productos y servicios basados en innovadoras tecnologías con aplicación financiera que simplificarán mucho el proceso y mejorara su rentabilidad y eficacia.

GDS MODELICA

GDS Modellica es una empresa que provee de tecnología - analítica y de gestión de decisiones, así como consultoría especializada en los procesos de riesgo de crédito. La compañía ayuda las organizaciones a potenciar el proceso de toma de decisiones interconectadas en cada etapa del ciclo de vida del cliente generando relaciones rentables con los clientes gracias a su conocimiento, tecnología y mejores prácticas de la industria. GDS Modellica lleva más de 16 años colaborando con éxito para cientos de instituciones financieras, minoristas, aseguradoras y diversos sectores en más de 36 países. <https://www.gdsmodellica.com>

Datos de contacto:

En Ke Medio Broadcasting
912792470

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Finanzas](#) [Marketing](#) [E-Commerce](#) [Ciberseguridad](#) [Consumo](#) [Dispositivos móviles](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>