

## **Los cuatro beneficios de la digitalización en el proceso de adquisición y experiencia de cliente**

**La inversión en CX es más que una necesidad, las empresas con una mejor Experiencia de Cliente crecen más y los clientes se sienten más satisfechos, contribuyendo a incrementar la fidelidad y fortalecer sus relaciones. La automatización del proceso de adquisición genera ventajas a las entidades frente a la seguridad y el fraude, pero también al cliente a quien le permite el acceso digital 24/7**

Los clientes son el activo más valioso de las entidades financieras. La fidelidad de un cliente es de suma importancia. Según estudio global de tendencias del Qualtrics XM Institute, las empresas que escuchan constantemente a sus clientes para ofrecerles una mejor customer experience (CX) crecen más, la satisfacción de sus clientes mejora y desarrollan relaciones duraderas que reportan beneficios y evitan fuga de clientes a la competencia. McKinsey ha constatado a través de más de 900 compañías en la última década cómo la mejora de la experiencia de cliente genera una gran diferencia; aumento de las ventas de un 15%-20%, una reducción de costes entre 20% y 50% y una mejora de la satisfacción de clientes de un 10% a 20%.

El tiempo es oro y más a la hora de facilitar o adquirir un préstamo. La digitalización de la concesión de préstamos es una realidad y puede aplicarse al proceso de aprobación o rechazo de un préstamo financiero; una vez que el usuario lo solicita a una entidad e incluye desde la solicitud de fondos hasta el desembolso, pasando por la selección y comprobación del préstamo, la elaboración de documentos, la suscripción y, finalmente, la aprobación del préstamo.

La automatización garantiza que los clientes accedan a los préstamos desde diferentes canales y que el Proceso de Originación sea fluido, rápido y eficaz, con decisiones en tiempo real para hipotecas, préstamos personales y creación de tarjetas de crédito. Un ejemplo de automatización y eficacia es el Módulo Originaciones de Modellica Suite de GDS Modellica. Una solución ágil y flexible con funciones analíticas para evaluar las propuestas de los clientes en lotes y en tiempo real. Este nuevo sistema es capaz de automatizar y gestionar el proceso de admisión de propuestas de riesgos y pólizas, según el canal utilizado.

GDS Modellica dispone de plataformas de gestión de riesgos y automatización de procesos de basada en la nube e integradas en una amplia gama de fuentes de datos tradicionales e innovadoras en la que constantemente implementan nuevos servicios. GDS Modellica Decision Suite aporta a las entidades innumerables ventajas y ayuda a aumentar la eficiencia operativa. Su flexibilidad y lógica son los principales factores que llevaron a la entidad a un mejor control de riesgos y servicio al cliente. La flexibilidad es una de sus ventajas fundamentales al permitir que las entidades diseñen estrategias para cumplir objetivos específicos y adaptar estas estrategias a medida que cambian las condiciones económicas y empresariales.

También permite a la Entidad de Financiación al Consumo informar claramente a los clientes de las nuevas políticas y cambios de políticas. Durante estos últimos años, afirma Antonio García Rouco,

director general de GDS Modellica, GDS Modellica Decision Suite ha permitido minimizar las pérdidas y aumentar los ingresos . Ha sido posible gracias a controlar el riesgo y ajustando las políticas de crédito y estrategias contra el fraude. La automatización en el proceso de adquisición mejora notablemente la experiencia de cliente.

Al digitalizar se consigue:

Mayor eficiencia, en tiempo, producto y servicio.

Experiencia personalizada, transparencia del proceso y adaptada a sus necesidades y, por tanto, mayor fidelidad.

Mayor cumplimiento: enfoque único, flexibilidad y eficiencia en cuanto a costos, velocidad de proceso

Visibilidad end-to end, las entidades obtienen una visión holística de los clientes, operaciones y procesos, su capacidad de actuación mejora notablemente.

Las empresas que seleccionaron la plataforma GDS Modellica Decision Suite para automatizar sus procesos de Admisión, Fraude en solicitudes y Recobros durante el primer año de implementación aseguran que el sistema les ayudó a mejorar el control de riesgos, aumentar los ingresos e incrementar la eficacia operativa y el servicio al cliente. Es una solución sólida diseñada para la automatización de decisiones que posee un enfoque holístico donde las Decisiones, los Datos y el Análisis Avanzado se consolidan en una única plataforma. García Rouco indica que "quienes implementaron GDS Modellica Decision Suite para su cartera de clientes, el sistema les ayudó a mejorar el control de riesgos, aumentar los ingresos e incrementar la eficacia operativa y el servicio al cliente. En concreto los resultados obtenidos fueron muy positivos, un aumento del 10% en los saldos y la reducción de la morosidad de tres ciclos en un 30% en recobros".

## 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 S.L.

EKMB

912792470

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

Categorías: [Nacional](#) [Franquicias](#) [Finanzas](#) [Inteligencia Artificial](#) y [Robótica](#) [Marketing](#) [Emprendedores](#) [E-Commerce](#) [Otras Industrias](#) [Innovación](#) [Tecnológica](#) [Digital](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>