

## **Tendencias del Customer Experience para el 2024, según GDS Modellica**

**La tecnología es clave para mejorar la Customer Experience (CX) y que las entidades tomen decisiones de riesgos eficaces. GDS Modellica ha desarrollado diferentes soluciones y tecnologías que mejoran la CX y la rentabilidad de las entidades financieras. La Personalización Predictiva, el auge IA, el aumento de uso de las aplicaciones de mensajería instantáneas, la sofisticación de la Realidad Aumentada o Virtual o el Aprendizaje Automático son algunas tendencias claves de CX para este 2024**

El Customer Experience (CX) o Experiencia del Cliente es una de las principales preocupaciones de las empresas. Es un elemento determinante para trazar nuevas estrategias, tomar decisiones eficaces, ofrecer experiencias y servicios personalizados que optimizan los costes, mejoran la fidelización y eficiencia operativa empresarial. En un mercado actual, complejo y dinámico es necesario que quienes prestan dinero utilicen todos los datos disponibles para comprender mejor el comportamiento del cliente.

Hoy en día, existe una gran cantidad de datos de los clientes disponibles, y accesibles procedente de sus pagos, su comportamiento del gasto, su presencia en los medios sociales o incluso de su actividad de navegación online que los bancos aprovechan para mejorar la rentabilidad. Datos que, gracias a la implementación de las nuevas tecnologías, es posible analizar y procesar con el objetivo de dar un mejor soporte a las decisiones de riesgos e integración de procesos. La información obtenida de los datos permite conocer a los clientes y en consecuencia personalizar y automatizar procesos. Asimismo, tener acceso a datos externos no estructurados representa una ventaja sustancial no solo para mejorar las decisiones de riesgo crediticio, sino también para la monitorización y la alerta temprana de la cartera, la detección de delitos financieros y la predicción de pérdidas operacionales.

La Experiencia de Cliente es un hecho diferencial, una estrategia que, de ser correctamente aplicada, se convierte en una ventaja competitiva. Invertir y mejorar en CX es imprescindible para las empresas, incluidas las financieras; por eso, conocer sus tendencias resulta fundamental para implementarlas en sus plataformas y procesos con el objetivo de optimizar su eficacia y rentabilidad. Según GDS Modellica, las principales tendencias del Customer Experience, para este 2024 son:

Personalización Predictiva, las empresas utilizan algoritmos avanzados y de aprendizaje automático para prever las necesidades y preferencias de los clientes antes de que las expresen, con la finalidad de ofrecer recomendaciones más precisas o experiencias más satisfactorias. Con el auge de IA, las interacciones virtuales han mejorado notablemente y son capaces de entender el lenguaje natural, aprender de las interacciones previas y proporcionar repuestas contextualizadas.

Aumento del uso de las aplicaciones de mensajería instantánea, un mayor acceso que favorece cercanía, eficacia y satisfacción del cliente, al tiempo que las empresas optimizan los costos y obtienen una mayor fidelización del cliente.

Mayor sofisticación de la Realidad Aumentada y la Realidad Virtual, el cliente puede explorar

productos y servicios de manera virtual antes de tomar las decisiones.

Compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social, los clientes optan por empresas sostenibles y con responsabilidad social.

Aprendizaje Automático basado en la IA, una nueva forma de ver el Customer Experience que conlleva una mejor atención de los clientes, automatización de tareas y reducción de costes.

Estas tendencias, señala Antonio García Rouco director general de GDS Modellica, contribuyen a mejorar la CX. Una Experiencia de Cliente mejorada, fortalecida y personalizada permite dar una respuesta eficaz, inmediata y permanente. Una mejor experiencia de cliente busca la satisfacción en todas las interacciones que un usuario tiene con una empresa a lo largo de su recorrido de compra, incluyendo las situaciones que vive o las emociones que siente al establecer contacto con el negocio, además de buscar las interacciones con los consumidores para cumplir o superar sus expectativas con el objetivo de aumentar su satisfacción e impulsar la lealtad de marca.

El director general de GDS Modellica, indica "disponemos de diferentes tecnologías y soluciones que contribuyen a mejorar la experiencia general del cliente durante el proceso de cobranza. La solución Digital Collections que es un sistema inteligente de recobros de deudas automatizado, inteligente, personalizado y efectivo que mejora el recobro de la deuda y la rentabilidad de los clientes". "Digital Collections tiene un enfoque personalizado que contribuye y ayuda a los clientes a sentirse comprendidos y apoyados, lo que en última instancia conduce a crear una CX positiva y a mejorar las relaciones entre la empresa y sus clientes. Al adaptar las estrategias de cobro a la situación de cada cliente, el sistema garantiza que los clientes dispongan de soluciones que se alineen con sus capacidades financieras".

Por último, sentencia Rouco, "conocer las necesidades y demandas de sus clientes, optimiza la Customer Experience y, por ende, dan una respuesta específica y precisa a cada cliente, así como tomar decisiones en tiempo real que contribuyen a un mayor crecimiento empresarial, al mejorar la rentabilidad, ahorrar tiempo y coste".

## GDS MODELICA

GDS Modellica, una empresa de GDS LINK, 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 17 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

DG

912792470

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

Categorías: [Nacional](#) [Franquicias](#) [Finanzas](#) [Inteligencia Artificial y Robótica](#) [Marketing](#) [Emprendedores](#) [Software](#)  
[Ciberseguridad](#) [Webinars](#) [Actualidad](#) [Empresarial](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>