

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 cambien 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>.
