

Customer 360 para empresas de Servicios Financieros



Una visión precisa y actualizada de 360 grados del cliente es esencial para que las organizaciones financieras compitan y ganen

Visión general

El creciente número de clientes, el rápido aumento de la cantidad de datos que se generan y su dispersión en una amplia variedad de aplicaciones y silos de datos dificultan que las organizaciones desarrollen y mantengan una visión completa, precisa y actual de 360 grados de cada cliente, incluyendo cada interacción y canal.

InterSystems agiliza y facilita a las organizaciones de servicios financieros crear y mantener una visión completa de 360 grados del cliente, proporcionando una amplia gama de beneficios, entre ellos la mejora de la experiencia del cliente, el aumento de los ingresos, la reducción de la rotación y una mayor eficiencia operativa.

El desafío

Durante décadas, las empresas se han visto afectadas por la incapacidad de obtener una visión coherente y holística de sus clientes que abarcara todos los puntos de contacto, y de ver y consultar esta información de forma rápida y sencilla.

Esta información está repartida en múltiples sistemas y silos dentro de las organizaciones, incluyendo la actividad comercial, el ahorro, las tarjetas de crédito, los préstamos, los seguros, el CRM, el soporte, los almacenes de datos, los subconjuntos de datos, lagos de datos y otras aplicaciones y silos.



Además, los datos se encuentran en estructuras y formatos distintos, con convenciones de nomenclatura y metadatos diferentes.



Dar sentido a estos datos dispersos suele requerir un esfuerzo y un gasto considerables. Los procesos manuales de extracción-transformación-carga (ETL), las hojas de cálculo, las latencias, las incoherencias en los datos y la dependencia de TI para contar con informes personalizados, y las respuestas a las nuevas preguntas han generado nuevos retos para acceder a la información necesaria con rapidez.

La solución

Nuestro enfoque Customer 360 aprovecha [smart data fabric](#), que proporciona a las organizaciones de servicios financieros, de todos los tamaños y en todos los sectores, una forma mejor, más rápida y fácil de ofrecer beneficios para el negocio.

La solución se conecta a todos los sistemas y silos de datos existentes que contengan datos relevantes, tanto dentro como fuera de la organización y bajo demanda, garantizando que la información sea actual y precisa. Accede, integra y transforma los datos a medida que se solicitan, dando a la empresa una visión en tiempo real, coherente y armonizada de los datos procedentes de diferentes fuentes, todo ello desde una única vista.

Los datos pueden estar en las instalaciones, en la nube o ser híbridos. Las funciones integradas de visualización y análisis permiten a los usuarios empresariales comprender mejor los comportamientos y acciones de los clientes y predecir comportamientos futuros, como la compra de nuevos servicios, la pérdida de clientes o la respuesta a ofertas específicas.

También dota a la empresa de capacidades de análisis de autoservicio, de modo que los usuarios de cada línea de negocio pueden examinar los datos en busca de respuestas sin depender del departamento de TI, eliminando las demoras asociadas con las peticiones que suele recibir este área.



Este nuevo enfoque es fundamentalmente diferente de los anteriores. En lugar de duplicar los datos y crear otro silo de datos a través de complejos procesos ETL, que requieren una personalización manual e introducen latencias en los datos, permite que residan en los sistemas de origen donde se accede a ellos bajo demanda, según sea necesario.

De hecho, Gartner® predice que el "Data Fabric es el futuro de la gestión de datos"¹

Beneficios clave

Algunos de los beneficios que las empresas obtienen con Customer 360 incluyen:

Mejora de la experiencia del cliente

- Permite a los asesores, al servicio de asistencia y a los equipos de apoyo proporcionar a los clientes las respuestas y recomendaciones inmediatas que necesitan desde un único panel.
- Optimiza los canales programáticos, incluyendo la web, el móvil y las aplicaciones, para ofrecer contenidos, ofertas y flujos de trabajo personalizados para cada cliente.

¹ Gartner, Emerging Technologies: Data Fabric Is the Future of Data Management. 4 December 2020 – ID G00733652

Aumento de los ingresos

- Maximiza las oportunidades de venta cruzada y de aumento de ventas mediante la predicción del comportamiento del cliente, con inteligencia artificial y modelos de machine learning basados en el historial y en conjuntos de datos de terceros.
- Incorpora fuentes de datos externas que cambian rápidamente, como la evolución de las puntuaciones de crédito, los ratios de préstamos y otros patrones de gasto, para mejorar el rendimiento de los préstamos.

Reducción de la rotación de clientes

- Predicción de los clientes que corren el riesgo de perder dinero o de retirar grandes saldos, para poder tomar las medidas correctivas adecuadas con antelación.

Aumento de la eficacia operativa

- Permite a los usuarios de la empresa disponer de la información y las respuestas que necesitan para tomar decisiones precisas y proporciona a los clientes un servicio excepcional, reduciendo la carga de trabajo de las TI.
- Agiliza el acceso a los datos, reduciendo los esfuerzos manuales de integración y transformación de datos por parte de TI.

Éxito de clientes: Financial Center First Credit Union

Financial Center First Credit Union (FCFCU) es una cooperativa de crédito de 630 millones de dólares que ha prestado servicios a sus miembros y a grupos selectos de empleadores durante más de 60 años. A lo largo de la pandemia, la organización quiso dotar a sus equipos de ventas y asociados minoristas de información oportuna que les permitiera identificar a los miembros que necesitaban apoyo financiero adicional, impulsando así la fidelidad de los clientes, aumentando los ingresos y disminuyendo los impagos de préstamos.

La solución Customer 360, impulsada por la tecnología de InterSystems, integra y consolida la información de sus sucursales y aplicaciones de línea de negocio y ejecuta modelos predictivos basados en machine learning a partir de más de 30 métricas de comportamiento diferentes, incluidas las transacciones recientes, las solicitudes de préstamos, los cobros, la información sobre hipotecas y los avances de las tarjetas de crédito. Esta modelización permite a los equipos de la cooperativa de crédito disponer de información en tiempo real para asegurarse de que se ponen en contacto con los clientes pertinentes y les ofrecen las soluciones y servicios que mejor se adaptan a sus necesidades.

"Gran parte de nuestra capacidad para cambiar con éxito nuestra estrategia de negocio ha sido posible gracias a la utilización de las potentes funcionalidades de gestión y análisis de datos de la plataforma de InterSystems", afirma Cameron Mingos, presidente de la FCFCU. "La posibilidad de tener todos nuestros datos organizados en un ecosistema permitió a nuestro equipo de desarrollo crear rápidamente una nueva solución, con un calendario agresivo, que no habría sido posible con otra plataforma de datos".

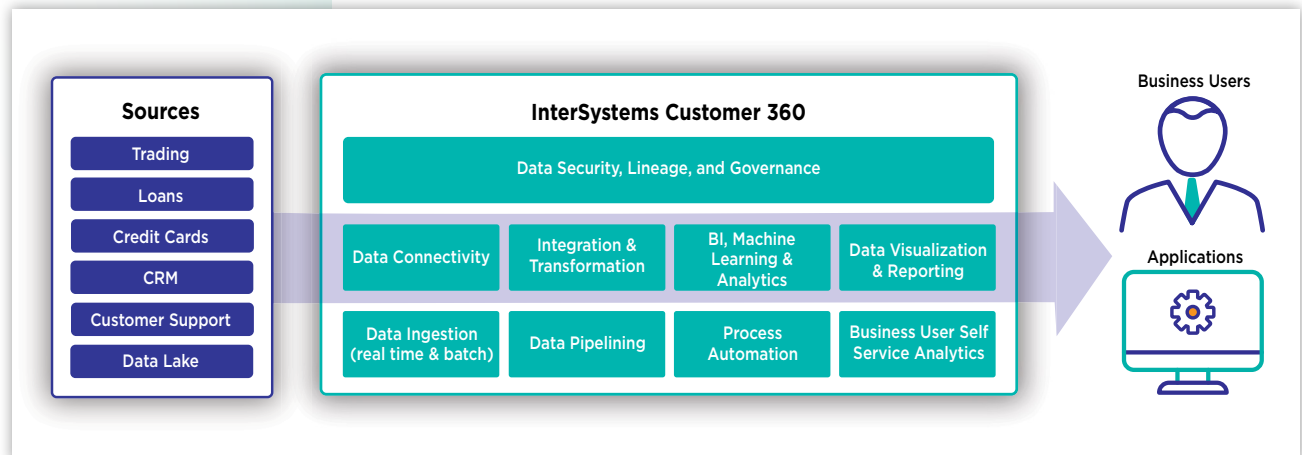
Desde el lanzamiento de la nueva solución y la posterior difusión entre los clientes, la FCFCU ha visto cómo las cifras de producción alcanzaban máximos históricos. La empresa ha superado tres récords de ventas, ha aumentado el contacto mensual con los clientes y ha registrado un aumento del 57% en la producción de préstamos en comparación con la del año anterior.

"LA POSIBILIDAD DE TENER TODOS NUESTROS DATOS ORGANIZADOS EN UN ECOSISTEMA PERMITIÓ A NUESTRO EQUIPO DE DESARROLLO CREAR RÁPIDAMENTE UNA NUEVA SOLUCIÓN, CON UN CALENDARIO AGRESIVO, QUE NO HABRÍA SIDO POSIBLE CON OTRA PLATAFORMA DE DATOS"

*Cameron Mingos,
Presidente de la FCFCU*

InterSystems IRIS Data Platform

InterSystems IRIS® es el software de gestión de datos de próxima generación que impulsa las soluciones Customer 360 para una amplia gama de clientes de servicios financieros, aprovechando un enfoque moderno de Smart Data Fabric que aborda las limitaciones y demoras asociadas con los enfoques anteriores.



InterSystems IRIS para Customer 360 para Servicios Financieros

La tecnología de InterSystems se utiliza en aplicaciones de producción por la mayoría de los principales bancos mundiales, así como por bancos de nivel medio, cooperativas de crédito y otras organizaciones de servicios financieros de todo el mundo.

Para obtener más información, visite: <https://www.intersystems.com/es/sectores/negocio/financial-services/> o contáctenos en info@InterSystems.com