

Cliente institucional 360 para empresas de servicios financieros



InterSystems Institutional Client 360 proporciona la información crítica necesaria para retener, apoyar y hacer crecer su base de clientes institucionales.

Visión general

La complejidad de los clientes globales, el aumento de la competitividad, las expectativas del servicio al cliente y la dispersión de los datos en una amplia variedad de aplicaciones y silos de datos están dificultando que las organizaciones de servicios financieros desarrollen, mantengan y aprovechen totalmente un conocimiento 360 de cada cliente institucional.

InterSystems permite a las empresas de servicios financieros profundizar en sus relaciones institucionales y aumentar los ingresos, proporcionando acceso a toda la actividad e información de los clientes, tanto desde dentro como desde fuera de la organización. Con esta información, las empresas pueden anticiparse a las necesidades de los clientes, responder rápidamente a las nuevas oportunidades y problemas, y ofrecer una experiencia diferenciada, de alto valor e hiperpersonalizada.

El desafío

Aunque el rendimiento de las inversiones es el factor predominante por el que los clientes juzgan a los gestores de inversiones, los inversores institucionales consideran cada vez más que una experiencia superior del cliente es un requisito fundamental. En consecuencia, los gestores deben ser capaces de demostrar un gran conocimiento de sus clientes y ofrecer experiencias personalizadas de alta calidad de forma rápida y eficaz.



Sin embargo, los clientes institucionales globales y sus interacciones con una empresa son complejos. Múltiples partes interesadas dentro de la organización de cada cliente suelen interactuar con varias personas dentro de una institución de servicios financieros, lo que hace que los gestores no puedan comprender fácilmente el alcance y los detalles de una relación completa.

Aunque las empresas de servicios financieros mantienen una enorme cantidad de datos sobre sus clientes, a menudo no pueden utilizarlos eficazmente para impulsar las experiencias de sus clientes, debido a los desafíos que supone combinar los datos de sus diversas fuentes y sistemas, incluyendo el servicio al cliente, la gestión de relaciones y el cumplimiento.

La necesidad de combinar y analizar los datos casi en tiempo real para satisfacer las mayores expectativas de cumplimiento y resolución de problemas de los clientes dificulta la obtención de información precisa.

La solución

InterSystems Institutional Client 360 permite a las organizaciones de gestión de inversiones lograr una visión holística de sus clientes institucionales y obtener los conocimientos críticos necesarios para crear y ejecutar estrategias de clientes más eficaces.

La solución utiliza un innovador enfoque arquitectónico, smart data fabric, que proporciona una capa global y no disruptiva que conecta y accede a la información de los sistemas de origen bajo demanda. La solución es idónea para entornos de datos complejos y elimina los retrasos que pueden dar lugar a errores, oportunidades perdidas y decisiones basadas en datos obsoletos o incompletos.

Institutional Client 360 conecta, bajo demanda, los sistemas y silos de datos existentes dentro y fuera de la organización, garantizando que la información sea actual y precisa. También incorpora datos transaccionales y de eventos en tiempo real junto con datos históricos; proporciona a los usuarios empresariales capacidades de análisis de autoservicio, lo que permite a los líderes empresariales tomar decisiones "en el momento"; y aborda las limitaciones de los enfoques anteriores, como el uso de informes fechados o estáticos.

Institutional Client 360 proporciona a los equipos de ventas y cuentas institucionales, a los equipos de riesgo y cumplimiento, y a otros usuarios de la línea de negocio, acceso a los datos integrados necesarios para el análisis y la información, centrándose en los datos de todos los dominios y funciones de la empresa ampliada. Esto proporciona una visión agregada, consolidada y casi en tiempo real de múltiples sistemas y áreas.

Más que un panel de control, las capacidades de análisis de autoservicio de la solución permiten a los usuarios empresariales explorar los datos, hacer preguntas ad hoc y profundizar mediante consultas adicionales basadas en los hallazgos iniciales. Las empresas pueden optar por incorporar análisis avanzados y machine learning en los cuadros de mando y las pantallas de informes para obtener más información.

Beneficios clave

Algunos de los beneficios que las empresas obtienen con la solución Business 360 incluyen:

Aumento de los ingresos y la productividad de las ventas

- Amplía el alcance y la eficacia de los equipos de ventas proporcionando información de fácil acceso.
- Permite a los equipos identificar nuevas oportunidades de venta estableciendo conexiones entre datos dispares de los clientes, como las actividades de los contactos de ventas y las actividades del mercado, las tendencias de ventas, la inteligencia de mercado y los datos transaccionales.

Mejora de la experiencia del cliente

- Permite a las organizaciones ofrecer una experiencia de cliente más unificada y satisfacer las expectativas de los clientes para las personas y funciones con las que interactúan, manteniendo un historial de relaciones completo y preciso.
- Mejora la capacidad de respuesta y la atención, lo que permite a las empresas anticiparse de forma proactiva a las necesidades de los clientes y abordar con mayor rapidez cuestiones como la supervisión de la adecuación a los acuerdos contractuales y de nivel de servicio.
- Permite a las empresas construir una imagen más clara de los clientes, permitiendo la hiperpersonalización de los servicios y productos.

Mejora de la excelencia operativa

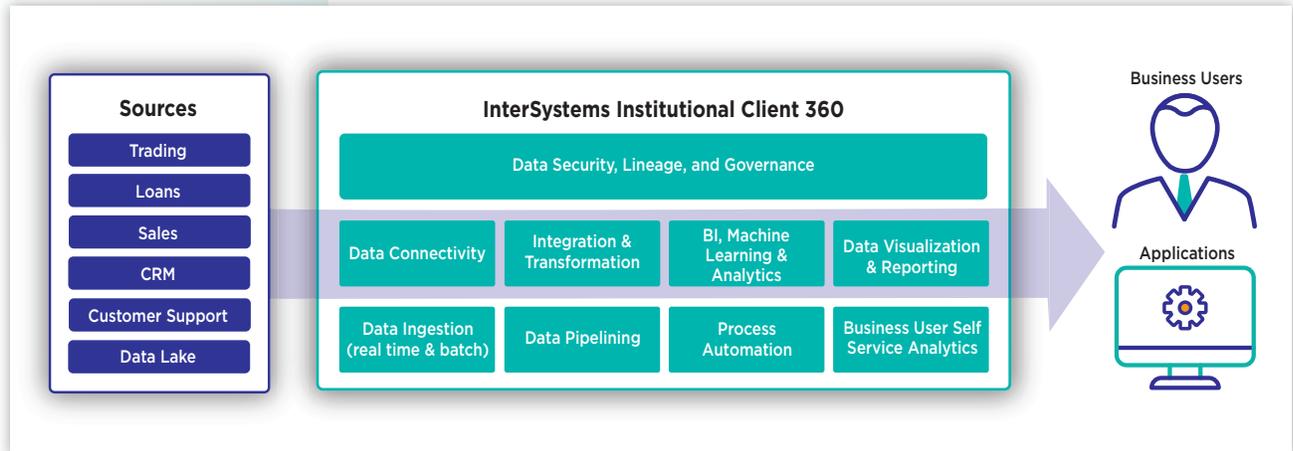
- Simplifica los esfuerzos para responder a los requisitos de cumplimiento y presentación de informes de datos al proporcionar acceso a datos coherentes de toda la organización.
- Mejora la colaboración en toda la organización mediante la integración de las actividades de servicio al cliente y de ventas del front-office y de los datos transaccionales del back-office.

Disminución del riesgo

- Mejora la visibilidad de los problemas relacionados con los clientes, tanto internos como externos, lo que permite a las organizaciones responder mejor a los acontecimientos, reducir la pérdida de clientes y predecir mejor los escenarios futuros.

InterSystems IRIS Data Platform

InterSystems IRIS® is the next-generation data management software powering our Institutional Client 360 solution for a wide range of financial services customers, leveraging a modern smart data fabric approach that addresses the limitations and delays associated with previous approaches.



InterSystems Institutional Client 360 for Financial Services Firms

InterSystems technology is used in production applications by most of the top global banks, as well as by midtier banks, credit unions, and other financial services organizations around the world.

For more information, visit [InterSystems.com/financial](https://www.intersystems.com/financial) or contact us at info@intersystems.com