

E-Guide

Transformando la experiencia bancaria:

La atención presencial se convierte en digital con videobanca



Índice de contenidos

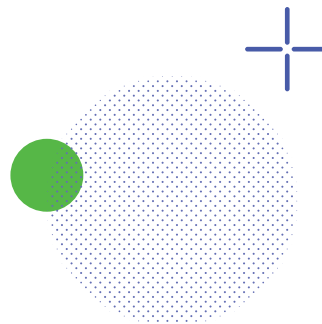
Introducción a la banca por vídeo 3

Mantener el toque personal en un mundo digital 4

Videobanca para generar confianza 5

Integración perfecta con las plataformas existentes 6

Ventajas de la banca por vídeo 8





Introducción a la Banca por Vídeo

La banca online básica puede resolver la mayoría de las necesidades bancarias contemporáneas, pero algunas cosas requieren una charla cara a cara. Entonces, ¿Cómo puede un banco crear una experiencia similar a la de una sucursal, sin tener que requerir que los clientes visiten físicamente la sucursal de un banco?

Las soluciones digitales están presentes en prácticamente todos los sectores, y la pandemia del COVID-19 no ha hecho más que consolidar el hecho de que muchas cosas que antes hacíamos en persona, ahora se pueden hacer con herramientas digitales. La banca no es una excepción, y es un sector en rápida expansión para la transformación digital. Según una encuesta reciente, los clientes de **banca móvil se han duplicado desde 2017**. Mientras tanto, se prevé que los usuarios activos de las sucursales se reduzcan alrededor del 15% en 2023.

Para hacer frente al cambios hacia canales más digitales, los bancos utilizan actualmente call centers y chatbots para interactuar con

sus clientes de forma rápida y segura.

Sin embargo, la transición a la videobanca va por detrás del uso de otras herramientas digitales para atender a los clientes de forma más humanizada.

La oportunidad de que los bancos inviertan en la banca por vídeo marca un cambio de paradigma, pasando de la típica experiencia presencial dentro de una sucursal, a ofrecer la misma calidad de interacción a través de dispositivos móviles. Los clientes saben que hablar directamente con los profesionales de la banca es la mejor y más eficiente manera de atender sus quejas y consultas. Por eso, la oportunidad de conectar a un experto con el cliente puede resolverse rápidamente a través de una videollamada.

También da al cliente la oportunidad de obtener las respuestas que necesita, cuando las necesita, sin tener que esperar ni hacer cola en un banco tradicional. Tanto los bancos como sus clientes se benefician de una interacción de calidad.



ACF Technologies ofrece una amplia variedad de herramientas de banca por vídeo, destinadas a reducir el tiempo de espera para hablar con un ejecutivo del banco, al tiempo que descongestionan el tráfico de las sucursales.

Las soluciones de ACF van desde la programación de citas hasta soluciones más integradas, como una plataforma en tiempo real para conectar a los clientes con sus profesionales financieros, que puede combinarse con aplicaciones ya existentes como Zoom, Teams o con la aplicación nata de Q-Flow.

El objetivo de ACF Technologies es desarrollar una tecnología que permita más opciones y libertad en la forma de realizar operaciones bancarias, lo que permite mejorar las relaciones con los clientes a través de una mejor experiencia de usuario.

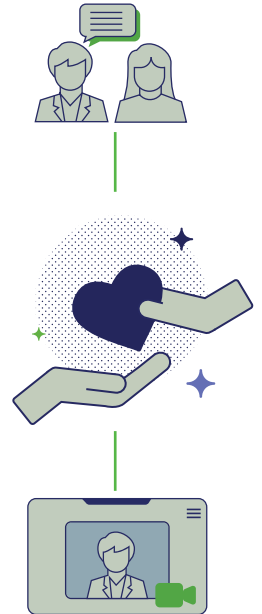




Mantener el toque personal en un mundo digital



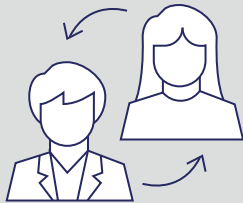
La transformación digital no tiene por qué significar que los servicios digitalizados tengan que ser menos humanizados. De hecho, incluso lo contrario puede ser cierto con una plataforma sólida que conecte a los clientes rápida y directamente con una persona real, utilizando soluciones de vídeo. En el pasado, la banca ha sido una experiencia que la gente ha preferido hacer en persona, dada la confidencialidad y la confianza que implica el proceso bancario. Esta relación basada en la confianza es aún más fuerte cuando los clientes pueden interactuar con personas que conocen y reconocen.



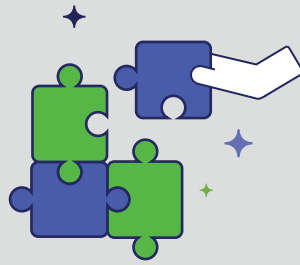
La personalización es la clave de una experiencia positiva para el cliente. Aunque la mayoría de los clientes ya se sienten cómodos haciendo transferencias bancarias, pagando facturas y recibiendo pagos en línea, el 30% de los clientes más jóvenes quieren una experiencia personalizada. Estas nuevas generaciones quieren una interacción más humanizada, y prefieren utilizar aplicaciones o portales online para hablar directamente con agentes de atención al cliente o asesores financieros. En este sentido, **Deloitte destaca la importancia de humanizar la experiencia bancaria digital**, especialmente para captar y mantener a los clientes más jóvenes. De hecho, una experiencia digital positiva puede mejorar la satisfacción global con los bancos en general. A su vez, se refuerza la fidelidad de los clientes.



Entonces, ¿cómo pueden los bancos seguir humanizando la experiencia de sus clientes a través de la banca por vídeo de ACF Technologies?



Hablar cara a cara con una persona real es crucial para los clientes que no aprecian estar en espera, interactuar con chatbots o hablar por teléfono con un representante al que no pueden ver.



La resolución de las quejas y los problemas de los clientes a través de la banca por vídeo permite una conversación más profunda sobre la raíz de la insatisfacción del cliente, lo que abre nuevas posibilidades para la resolución de problemas y las ventas cruzadas.



Con las plataformas **Filas virtuales**, **Atención por videollamadas**, y **Sistemas de citas** de ACF Technologies, el banco está más cerca del cliente. No importa dónde y cuándo un cliente necesite hablar cara a cara con un agente, nuestra tecnología conecta los problemas con las soluciones.





Videobanca para generar confianza

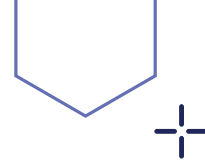


Según la Encuesta de Satisfacción con el [Asesoramiento Bancario Minorista 2022](#) de J. D. Power, los clientes de los bancos esperan que sus instituciones financieras les ayuden a lidiar con el aumento de los costes y la inflación. Sin embargo, muchos clientes informan de que sus bancos no están cumpliendo sus expectativas, y no están recibiendo la orientación financiera que se espera de ellos. De hecho, la satisfacción general de los clientes con la orientación que ofrecen los bancos es incluso inferior a la de hace un año. Además, los expertos de la misma empresa señalan que los bancos no están haciendo uso de todas las herramientas disponibles para proporcionar a sus clientes el sólido asesoramiento financiero que buscan. Lamentablemente, esto supone un riesgo para la confianza que los clientes tienen en sus bancos, y no hace más que reforzar la insatisfacción general con el proceso bancario.



La migración de la experiencia bancaria presencial al ámbito digital puede impulsar la experiencia de los clientes al darles un mayor acceso bajo demanda a las personas que pueden ofrecerles servicios y orientación financiera.

En otras palabras, los clientes bancarios depositan una buena cantidad de confianza en sus bancos para resolver sus consultas financieras, y esta confianza es la base de unas relaciones sólidas de los clientes con sus bancos. Una parte importante de la experiencia bancaria siempre ha sido la interacción basada en la confianza entre los clientes y el personal del banco; y las relaciones cara a cara han sido fundamentales para mantener esta confianza. Entonces, ¿cómo podemos construir y mantener relaciones duraderas con los clientes en una era digital, en la que el contacto humano es cada vez menos habitual?



La banca por vídeo de **ACF Technologies** ofrece un canal directo de los clientes al banco, en el que ambas partes se benefician del intercambio de información y de soluciones rápidas. La banca por vídeo ofrece la comodidad de la experiencia bancaria de persona a persona, pero puede realizarse desde cualquier lugar. Esto significa que los clientes pueden obtener la información que necesitan para tomar decisiones financieras cruciales, sin tener que esperar a ver a sus agentes en persona. La confianza que la gente deposita en los empleados del banco para orientar sus gestiones financieras está en la vanguardia de la creación de relaciones duraderas con los clientes, que prosperan gracias al fácil flujo de información. La banca por vídeo es una forma de que la información financiera llegue más rápidamente al cliente, reforzando la confianza que tiene en su institución financiera. Al fin y al cabo, la información es poder, y un cliente capacitado es un cliente fiel.





Integración perfecta con sus plataformas existentes

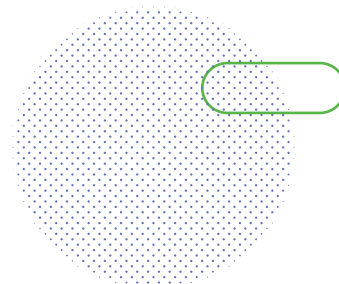
Haga que el asesoramiento financiero personal y las transacciones se realicen sin esfuerzo.

En el entorno digital actual, las personas disponen de una gran variedad de plataformas que nos conectan con otras prácticamente en cualquier lugar. A veces, las opciones de software son abrumadoras. A menudo nos preguntan: "¿Debemos usar Teams o Zoom?" Añadir otra plataforma al conjunto de herramientas que ya utilizan las empresas puede ser desalentador para la dirección, los empleados y los clientes. Sin embargo, la tecnología de Video Banking de ACF Technologies puede complementar cualquiera de estas plataformas ya existentes, con una completa integración.

Esto da a los clientes la opción de conectarse a través de cualquier aplicación que ya estén utilizando.

¿Cómo pueden los clientes adoptar cómodamente la banca por vídeo? La variada gama de herramientas de **programación de turnos digitales, reserva de citas y video banca** de ACF Technologies se integra fácilmente en las plataformas que los bancos y los clientes ya utilizan a diario.

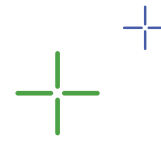
Además, la solución de banca por vídeo de ACF se integra en multitud de dispositivos y plataformas, por lo que puede incorporarse fácilmente a la mayoría de los programas informáticos que utilizan tanto los bancos como los clientes.



Su cita será comienza a las 11:00 am.



Ventajas de la banca por vídeo



El tiempo es un recurso escaso para todos, y todos necesitamos hacer más con menos. Entonces, ¿por qué obtener ayuda financiera personalizada tiene que consumir mucho tiempo? No es así.

Un banco se nutre de las interacciones cara a cara al mismo tiempo que los clientes se benefician

de la comodidad y de una experiencia personalizada. La combinación del uso de las nuevas tecnologías y la facilitación del acceso de los clientes a sus bancos es increíblemente poderosa, y la banca por vídeo desempeñará un papel enorme en la experiencia bancaria del futuro. Estas son algunas de las interesantes ventajas de pasarse a la banca por vídeo:

- Establecer una relación con los clientes que pueda ayudar a identificar las oportunidades de venta cruzada y de mejora.
- Aumentar las tasas de conversión y la cuota de mercado.
- Aumentar los índices de satisfacción de los clientes y profundizar en sus relaciones.
- Optimizar su personal en todas las ubicaciones, colocando a las personas donde realmente necesitan estar.
- Aumente su ventaja competitiva prestando servicio a un mayor número de clientes de forma más ágil.
- Mejore sus sucursales con una experiencia inteligente y digital, a la vez que reduce los gastos operativos.
- Amplíe la experiencia en la sucursal a cualquier persona, en cualquier lugar.
- Reduzca la complejidad de las llamadas y el tiempo de gestión reforzando una interacción más auténtica con el cliente.
- Contribuir a la fidelización de los clientes manteniendo una relación humanizada que los clientes realmente valoran.
- Para los clientes que desean interactuar cara a cara, la programación de citas de ACF Technologies consolida todo el proceso.





Los clientes pueden chatear con los miembros del equipo bancario y hablar de finanzas personales y empresariales de forma privada y profesional, como lo harían en una sucursal.

La solución **Assistant Anywhere** de ACF es una solución en la que todas las partes salen ganando, ya que permite extender el vestíbulo de su banco digital hasta el hogar de los clientes.

www.acftechnologies.com



in f

