

T. E.

La pandemia de la COVID-19 ha acelerado la transformación digital y cambiado los modelos de relación en la sociedad y en la economía. En el caso de las entidades financieras, los servicios centrales y la red de sucursales son los entornos clave que se deben contemplar en el proceso de transformación necesario para recuperar la actividad de una forma eficiente y segura.

«Las entidades financieras tienen ahora dos objetivos básicos: garantizar la continuidad del negocio mediante estrategias tecnológicas y operativas diferentes a las utilizadas hasta ahora, y buscar la máxima eficiencia mediante la convergencia entre el mundo físico y el digital como base para el desarrollo de los procesos internos y de atención de la entidad», explica Antonio Bolaños, responsable Transformación Digital de las Sucursales Bancarias en Minsait.

La preocupación por la protección de sus empleados, minimizando los riesgos de salud y cumpliendo al máximo con todas las recomendaciones de las autoridades sanitarias, así como la capacidad para seguir ofreciendo al cliente la posibilidad de operar y recibir todos los servicios, también en las mejores condiciones de seguridad sanitaria, centran de forma prioritaria la atención del sector.

Para afrontar el nuevo escenario, Minsait ha desarrollado con tecnología propia y de partners especializados Next Gen Branches, una nueva generación de sucursales que combinan los mundos físico y virtual bajo el concepto de «opticanalidad», o lo que es lo mismo, el uso del canal óptimo para ofrecer de forma segura al cliente los servicios que necesita en cada momento. «Se trata de un nuevo concepto de espacio físico y de

experiencia de cliente que pone el valor todo un ecosistema de soluciones a través de los diferentes puntos de contacto, utilizando las últimas tendencias y tecnología en self-service (cajeros de última generación o dispositivos que permiten contar con oficinas desatendidas o atendidas en remoto, entre otros) para convertir la visita transaccional a una oficina bancaria en una visita de valor», afirma Antonio Bolaños.

MÁS SEGURIDAD Y MEJOR EXPERIENCIA

Next Gen Branches, el ecosistema que conforma el modelo de oficina asociado a la reactivación de la actividad, constituye una propuesta completa que abarca desde la activación de la cita previa y realización de

operaciones con diferentes dispositivos de forma personalizada, como procesos de banca móvil o soluciones de autoservicio asistido, hasta el marketing dinámico para diseñar ofertas adaptadas a cada perfil. Todo ello combinado con tecnología de última generación para el control inteligente de la afluencia, interacción y distribución de las personas en los espacios físicos.

Tanto fuera como dentro de la oficina, la unión de la inteligencia artificial, la analítica y la cartelería digital permite detectar y avisar sobre el incumplimiento de la distancia de seguridad, recomendar áreas de interacción o programar citas de forma dinámica, en caso de que el aforo sea excesivo o se trate un cliente que requiera una atención especial.

«Además de los parámetros relacionados con la COVID-19, la misma tecnología permite obtener información de calidad sobre la naturaleza y el comportamiento de los clientes en la sucursal a través de la utilización de tecnologías de vídeo y wifi analytics para ayudar a personalizar la oferta y convertir la oficina en un canal esencial y totalmente digitalizado dentro de la estrategia la opticanalidad», añade Bolaños.

De esta forma, la información recabada durante todo el ciclo de atención alimenta los sistemas corporativos de la entidad financiera, ya sea de forma consolidada o incluso en tiempo real, para facilitar la toma de decisiones y la puesta en marcha de campañas comerciales.

«El objetivo principal es proporcionar al cliente una experiencia integral que responda a sus necesidades y expectativas, tanto a través de los canales físicos como digitales, para establecer un vínculo emocional con la entidad bancaria y lograr su fidelización», explica el experto de Minsait.

El cliente podrá interactuar tanto con los agentes físicos como con los dispositivos self-service en caso de que prefiera evitar el contacto humano. Entre estos últimos se encuentra el TAPP, la solución que integra los canales de banca móvil y autoservicio de Minsait para facilitar el retiro de efectivo en solo cinco segundos sin tocar el cajero.

Del mismo modo, Minsait ha incorporado la biometría al concepto de alta digital para ofrecer en el mundo físico una solución que hasta ahora se utilizaba de forma mayoritaria en los canales digitales, permitiendo que el cliente opere con su banco y la captación de nuevos clientes, «todo ello bajo una experiencia convergente entre los canales puramente digitales y físicos», apunta Antonio Bolaños.

Otras soluciones que conforman el ecosistema Next Gen Branches son la firma digital, que evita tocar el papel y facilita el ahorro de costes, o Remote Expert, que pone a disposición del cliente un experto financiero para que le ayude con las transacciones que requieran una asistencia específica.

«Se trata de un servicio integral en el que Minsait tiene la capacidad de asumir el diseño, despliegue e implantación de las soluciones, el soporte, monitorización y mantenimiento del hardware y software y la formación de los grupos implicados. Asimismo, la arquitectura de servicios es escalable y extensible, orientada a tiempos de implantación reducidos», destaca Antonio Bolaños.

Las Next Gen Branches o sucursales de nueva generación de Minsait suponen una visión integral del proceso de fusión de los canales físicos y digitales a través de la creación de un ecosistema que cubre todas las fases de atención en torno a tres estadios principales del customer journey: Activa, que incluye soluciones de identificación y reconocimiento biométrico; Conecta, que facilita la realización de operaciones con distintos dispositivos y niveles de asistencia; y, por último, Acelera, que permite el desarrollo e implantación de nuevas soluciones y tecnologías emergentes.

Convergente, asistida y segura: así es la sucursal de Minsait para volver a la actividad

Cuenta con una nueva generación de oficinas bancarias que ayuda a reducir los riesgos de rebrote del virus y aporta más eficiencia



La nueva generación de sucursales combina el mundo físico con el virtual