

Servicios financieros: una nueva era de comprensión de los clientes

Descubra cómo los líderes del sector de servicios financieros están superando los cinco desafíos actuales más urgentes.



Introducción

Los líderes del sector de servicios financieros siempre se han adaptado rápidamente a las nuevas tecnologías. Además, impulsan mejoras e intentan comprender mejor a sus clientes. En la actualidad, este es un aspecto esencial más que un factor diferenciador, ya que las instituciones financieras recurren a los datos para gestionar mejor los riesgos y cumplir con los requisitos normativos.

Pero ¿es posible que los datos proporcionen la respuesta a las necesidades cambiantes del sector? ¿Pueden convivir una experiencia digital del cliente excepcional con un mayor nivel de regulaciones? Si necesita reevaluar los riesgos, ¿cómo puede lograr que el resto de la organización lo acompañe?

Nuestra experiencia con algunas de las principales empresas de servicios financieros del mundo sugiere que todo esto es posible y que la respuesta está en qué hace con los datos que recopila. En este libro electrónico, encontrará información sobre cómo la transformación del enfoque para abordar los datos ya ha potenciado y fortalecido al sector de servicios financieros.

- Comprenda realmente las necesidades de sus clientes
- Anticípese a las regulaciones
- Identifique y supere los riesgos
- Alinee a todos en su organización
- Acelere la transformación digital

Un **88 %**
de los clientes esperaba que las
empresas aceleraran sus iniciativas
digitales durante la pandemia.



Fuente: Finextra

Un **64 %**
de las instituciones de servicios
financieros en la Unión Europea ya
presentó soluciones de datos y análisis.



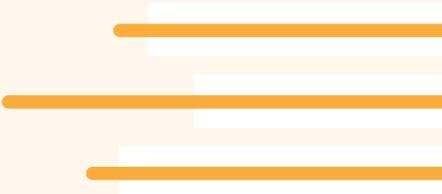
Fuente: EBA 2020

Comprenda realmente las necesidades de sus clientes

Con la evolución de los servicios financieros, ha aumentado también la importancia de colocar al cliente en un lugar central en cualquier actividad relacionada con el negocio. Sin embargo, las necesidades de los clientes cambian con gran rapidez. Exigen una mayor personalización y, a la vez, esperan que los productos que adquieren sean sencillos y fáciles de usar. En comparación con cualquier otro sector, los productos de servicios financieros son, por naturaleza, complejos. No obstante, las transacciones tienen que llevarse a cabo con rapidez y sin inconvenientes.

Con la evolución de los servicios financieros, ha aumentado también la importancia de colocar al cliente en un lugar central en cualquier actividad relacionada con el negocio. Sin embargo, las necesidades de los clientes cambian con gran rapidez. Exigen una mayor personalización y, a la vez, esperan que los productos que adquieren sean sencillos y fáciles de usar. En comparación con cualquier otro sector, los productos de servicios financieros son, por naturaleza, complejos. No obstante, las transacciones tienen que llevarse a cabo con rapidez y sin inconvenientes.

Y esto significa ser capaz de brindar interacción en cualquier canal. Significa brindar un nivel de personalización excepcional. Ya dispone de los datos para hacerlo posible. Ahora, la clave reside en comprenderlos. Brinde una experiencia a los clientes con la que pueda dirigirlos, no simplemente responder a sus necesidades actuales.



Un **66 %**
de los clientes espera que las empresas comprendan sus necesidades y expectativas únicas.

Fuente: [Finextra 2020](#)

Los bancos pueden lograr un crecimiento del **27,5 %** solo al mejorar la experiencia del cliente.

Fuente: [Qualtrics](#)



Historia de éxito de cliente: Charles Schwab



EL PROBLEMA

Charles Schwab es una de las empresas de servicios financieros que cotizan en bolsa más grandes de Estados Unidos. Sin embargo, con 345 sucursales de comercio minorista y 13 centros, la experiencia del cliente era menos uniforme que lo esperado. Con el aumento de la competencia, era urgente la necesidad de una experiencia del cliente más personalizada.



LA SOLUCIÓN

Charles Schwab alineó las sucursales y los centros. Además, comenzó a supervisar tanto la actividad como la satisfacción del cliente para obtener información sobre ellos, lo que les permitió comprender verdaderamente sus necesidades. Al usar sus datos y Tableau, los líderes fueron capaces de entender mejor el panorama, no solo por región, sino por cliente.



LOS RESULTADOS

Charles Schwab puso los datos correctos a disposición de los gerentes de 140 sucursales y 1200 consultores financieros en todo Estados Unidos en el momento justo. Esto permitió que todas las sucursales de comercio minorista de la empresa interactuaran mejor con los clientes y respondieran a sus necesidades individuales.

RESUMEN DE RESULTADOS

140

gerentes de sucursales y 1200 consultores financieros realizan un seguimiento del rendimiento y personalizan las ofertas para los clientes con Tableau.

“Es una oportunidad para que las sucursales interactúen mejor con los clientes y tengan conversaciones más valiosas a partir de sus necesidades”.



JACKIE CHIN

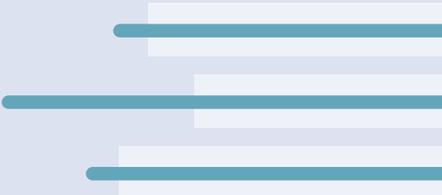
Vicepresidenta de análisis del comercio minorista
Charles Schwab

Anticípese a las regulaciones

En un entorno regulador cada vez más fragmentado a nivel mundial, los servicios financieros se ven obligados a cumplir numerosos requisitos de muchas zonas diversas. Dado que el sector se encuentra en un período de cambios acelerados, muchos de estos requisitos no son aún definitivos. Esto significa que sus implicaciones todavía no se han materializado por completo. Al intentar reaccionar ante esos posibles requisitos, pierde un tiempo valioso.

Las regulaciones constituyen una de las mayores tendencias que debe enfrentar el sector. Así, es necesario mejorar las funcionalidades de datos para poder cumplir con las expectativas actuales, como por ejemplo el RGPD en la UE. Mientras los organismos reguladores sigan exigiendo la recopilación de datos de manera más frecuente y acelerada, esta tendencia es muy probable que se mantenga.

Cuanto más estrictas sean las normativas, más fundamental resultará estar bien preparado. Los datos pueden proporcionarle una visibilidad completa de los riesgos, las ventas y los resultados de los clientes. Sin embargo, su recopilación puede contribuir también a anticipar requisitos regulatorios futuros.



La principal preocupación (con un 50 %) de los CEO en el sector financiero son las excesivas regulaciones. Y lo han sido por 3 años.

Fuente: [PwC](#)



Historia de éxito de cliente: JP Morgan



EL PROBLEMA

Fundada en 1799, JP Morgan Chase & Co. es una de las instituciones de servicios financieros más reconocidas de Estados Unidos. Sin embargo, el rendimiento pasado no es garantía de éxito futuro. Así, en el momento de desarrollar una estrategia para el futuro, la empresa necesitaba obtener una visión más completa para capacitar a los empleados y ayudarlos a anticiparse a las regulaciones en desarrollo.



LA SOLUCIÓN

El equipo de líderes y TI trabajaron con Tableau a fin de eliminar las barreras para los diferentes grupos de la empresa. Al mismo tiempo, desarrollaron una solución de gobernanza que también abordaba el cumplimiento, las auditorías y los riesgos. El objetivo era capacitar a los grupos de la empresa y, simultáneamente, superar los estándares de gobernanza de datos internos y externos.



LOS RESULTADOS

JPMC comenzó a usar un modelo de datos de autoservicio propiedad de la empresa. Este permite a los analistas de los equipos de negocios cuestionar los datos. De esta manera, el tiempo de generación de informes manuales se redujo de meses a semanas. Además, fue posible lograr una mayor transparencia y una mejor toma de decisiones. El resultado fue una mayor capacidad para innovar y una mejor comprensión de la experiencia de los clientes con el banco.

RESUMEN DE RESULTADOS

Más de **500** equipos usan Tableau a fin de tomar decisiones estratégicas clave para el buen funcionamiento del banco.

“Ofrecemos análisis de autoservicio en uno de los entornos con regulaciones más estrictas. A los usuarios les encanta, ya que no tienen que esperar al equipo de TI. Y a TI les fascina, porque sus usuarios están satisfechos”.



SRIRAM BELUR

Director del centro de inteligencia de negocios
JP Morgan

Identifique y supere los riesgos

El componente fundamental, y natural, de cualquier servicio financiero es la gestión de riesgos. Sin embargo, el enfoque tradicional de la gestión de riesgos ya no resulta adecuado a la hora de tomar decisiones estratégicas para el negocio. Una nueva era requiere un nuevo enfoque del problema.

No obstante, son pocas las empresas de servicios financieros que afirman haber recurrido a tecnologías emergentes para su gestión de riesgos. En consecuencia, se siguen generando operaciones aisladas y redundantes, que perjudican claramente al funcionamiento general del negocio. Al aprovechar el poder de los datos, superará las ineficiencias de costos y procesos y optimizará la gestión de riesgos.

Gracias a los datos y el análisis, las empresas de servicios financieros pueden identificar nuevas amenazas, brindar información a fin de pronosticar posibles fraudes y alertar sobre ellos, y mitigar los riesgos. La clave reside en brindar un sistema que evite al máximo los procesos manuales y la consiguiente posibilidad de cometer errores que estos procesos conllevan.

Hasta la fecha, solo un **35 %** de las empresas de servicios financieros presentó una solución de datos y análisis para la clasificación de riesgos.

Fuente: [EBA](#)



Historia de éxito de cliente: ABN AMRO



EL PROBLEMA

Con más de 16 millones de transacciones al día, ABN AMRO Clearing es uno de los proveedores líderes a nivel mundial de servicios financieros y de compensación para derivados que cotizan en bolsa y valores en efectivo. Los riesgos de liquidación de las contrapartes, uno de los negocios clave del banco, siempre han requerido una estrecha supervisión.



LA SOLUCIÓN

A fin de supervisar el proceso de liquidación y contribuir a crear mercados globales seguros y transparentes, ABN AMRO Clearing recurrió a Tableau. Con Tableau, el banco puede explorar datos confiables en tiempo real de forma segura y minimizar su exposición a los riesgos.



LOS RESULTADOS

Analizar el riesgo de contraparte en tiempo real con Tableau ha mejorado la velocidad y la agilidad. Además, disminuyó el riesgo, incluso cuando la demanda reciente de liquidaciones se triplicó en comparación con el promedio diario.

RESUMEN DE RESULTADOS

Capacidad para supervisar y analizar con facilidad más de

40 000

liquidaciones por día en los momentos de mayor actividad.

“Tableau nos permite administrar el riesgo de liquidación sin inconvenientes incluso en mercados bajo tensión y de manera mucho más eficiente que antes”.



ROOS JANSSEN

Directora de operaciones de los clientes
ABN AMRO

Alinee a todos en su organización

En un entorno tan competitivo como el de los servicios financieros, siempre resultará primordial obtener el máximo rendimiento de la tecnología y las personas. Los equipos directivos necesitan obtener una visión clara para poder tomar las decisiones adecuadas y brindar eficiencia y, lo que es más importante, innovación.

Para las empresas de servicios financieros, el verdadero beneficio de la tecnología de datos reside en la capacidad de descubrir el potencial de sus empleados. Una visión multidisciplinaria de las operaciones le aportará información sobre los roles y funciones de la empresa, así como una idea más clara sobre dónde se puede generar más valor. Cuando los empleados están alineados en la organización, comprenden los problemas y tratan de encontrar soluciones para estos.

Todo esto es posible si se cuenta con una única fuente de veracidad. Un enfoque basado en la información que incluya la comprensión por parte de cualquier cargo o función le permitirá adaptarse con certeza, rapidez y de manera escalable. La agilidad aumentará exponencialmente cuando todos los empleados estén alineados.



Un **78 %** de los ejecutivos del sector financiero afirma que las organizaciones se encuentran bajo una presión competitiva extrema para extender la innovación a su fuerza laboral y estructura corporativa.

Fuente: [Accenture](#)

Entre un 7 y un 10 % de las tareas que realizan los trabajadores del sector financiero se podrían automatizar para 2025. Al mismo tiempo, **entre un 43 y un 48 %** podrían mejorarse con la tecnología.

Fuente: [Accenture](#)

Historia de éxito de cliente: Aon



EL PROBLEMA

Aon, la empresa de servicios profesionales líder a nivel mundial, se ha ganado la reputación de poder ofrecer análisis de datos rápidos y precisos a sus clientes. Después de realizar una revisión de sus procesos, Aon decidió reemplazar sus herramientas de análisis dispares.



LA SOLUCIÓN

Con el objetivo de llevar a cabo esta transformación interna, Aon recurrió a Tableau. Para poder combinar puntos de datos dispares, fue necesario reevaluar la plataforma de análisis de datos clave de riesgos y vistas de Aon. Ahora, Tableau ayuda a mantener la coherencia en toda la plataforma, así como en otras plataformas internas y externas.



LOS RESULTADOS

Los equipos de Aon adoptaron la nueva iniciativa. En la actualidad, cuentan con una comunidad interna apasionada por los datos que permite a la empresa y a sus clientes tomar mejores decisiones para el negocio más rápido. Además, ayuda a mantener y mejorar las prácticas recomendadas para el uso de los datos.

RESUMEN DE RESULTADOS

50 000

empleados en 120 países generan resultados para los clientes mediante el uso de datos y análisis patentados para brindar información a fin de reducir los riesgos y mejorar el rendimiento.

“De inmediato pudimos combinar la información mucho mejor y utilizar visualizaciones para dar vida a los datos. La interfaz intuitiva de arrastrar y soltar de Tableau también hizo que el análisis fuera mucho más rápido. Esto redujo significativamente el tiempo que debíamos dedicar a la obtención de información”.



GIUSEPPE TORTORICI

Gerente de inteligencia de negocios y visualización
Aon

Acelere la transformación digital

Para las empresas de servicios financieros, la vía digital no solo representa el futuro, sino el presente. El sector se encuentra en plena transformación de las características que lo definen. Esta transformación viene impulsada en parte por sus clientes y en parte por las oportunidades que presenta. A las empresas que no sepan adaptarse a esta nueva realidad digital les tocará enfrentar riesgos muy reales y cada vez mayores.

Y, en el centro de esta transformación, se encuentran los datos. Estos albergan un inmenso potencial para el sector, por lo que las empresas están lidiando para redefinir sus modelos de negocios a fin de aprovechar al máximo ese potencial. Sin embargo, los sistemas heredados y la falta de habilidades relevantes pueden plantear enormes obstáculos.

Transformar la manera de analizar los datos y trabajar con ellos impulsará su transformación digital. Para empezar, combine los datos que se encontraban tradicionalmente aislados. Así, incitará a la empresa a superar los problemas de TI y los procesos manuales, lentos y pesados. Toda una cultura de innovación le está esperando. Y el catalizador de esta cultura no es otro que el descubrimiento de los datos de que ya dispone.

Un **44 %** de las empresas del sector de servicios financieros tienen dificultades para integrar nuevas tecnologías con sistemas anteriores.

Fuente: [Accenture](#)

La mayoría de las empresas del sector comprende la importancia del análisis. Sin embargo, menos del **20 %** aprovecha al máximo su potencial.

Fuente: [McKinsey](#)



Historia de éxito de cliente: Garanti BBVA



EL PROBLEMA

Desde 1946, Garanti BBVA Bank opera en todos los segmentos del sector bancario, desde el corporativo hasta el minorista. Sin embargo, el banco tenía una perspectiva tradicional. Por eso, en 2017 emprendió el ambicioso proyecto de convertir sus 900 sucursales en centros digitales de servicio.



LA SOLUCIÓN

Garanti debía completar el proyecto en solo 18 meses, por lo que recurrió a Tableau. El banco usó Tableau de manera eficaz para romper los silos de datos internos que habían evolucionado con el tiempo. De esta manera, combinó los datos y creó una única fuente de veracidad para analizar los datos de los clientes que el banco recopila.



LOS RESULTADOS

Desde que se completó el proyecto, muchos de los empleados del banco han dejado de depender del equipo de análisis central para analizar los datos. Comenzaron a utilizar el análisis de autoservicio por primera vez. Esto les permitió tomar decisiones personalizadas para sus clientes y generar nuevas fuentes de ingresos para el banco.

RESUMEN DE RESULTADOS

Transformación digital de

900

sucursales en solo 18 meses

“Al conectar Oracle, Microsoft SQL y una gran variedad de archivos sin formato y archivos de registro entre sí con Tableau, creamos una fuente de veracidad única para todos los empleados de todos los niveles de la organización”.



ARZU DILAVER

Supervisora de administración de calidad de servicios y optimización de personal Garanti BBVA

Descubra cómo Tableau ayuda a las empresas de servicios financieros a aprovechar la eficacia de los datos para satisfacer a sus clientes y generar resultados.

El panorama del sector de servicios financieros cambia rápidamente. Para prosperar en la actualidad, las empresas deben ofrecer servicios eficaces, integrados y sin problemas a sus clientes. Aquellos que aprovechen al máximo sus datos prosperarán. Aquellos que no, deberán afrontar un futuro incierto.



Libere el flujo de datos e información en toda la organización

Tableau es una plataforma de autoservicio. Esto significa que todos pueden obtener información en tiempo real para tomar las decisiones correctas basadas en los datos, incluso durante cambios volátiles del mercado.



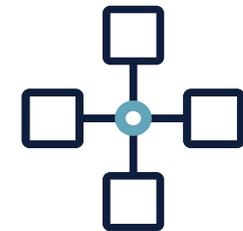
Cree una vista en tiempo real de todo el negocio

Comprenda qué está sucediendo realmente mediante datos integrados de toda la empresa, que se actualizan con la rapidez necesaria para tomar decisiones oportunamente.



Conozca al cliente para poder satisfacer sus necesidades

Tableau ofrece información e inteligencia del cliente que le permiten a usted aumentar sus capacidades digitales en relación con las interacciones con el cliente.



Ayude a los ejecutivos a ver el panorama completo

Ayude a los empleados individuales a tener éxito y, al mismo tiempo, permita a los ejecutivos ver el panorama completo a través de un único dashboard interactivo.

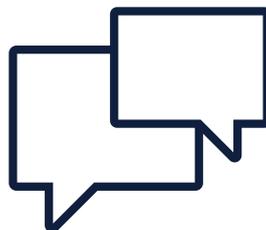
¿Cuáles son los siguientes pasos?

Todas las empresas tienen diferentes prioridades en relación con los desafíos que se describen en este libro electrónico. Explicamos cómo algunas organizaciones adoptaron Tableau para superarlos. Quizá esto sea todo lo que necesita, pero no se detenga aquí.



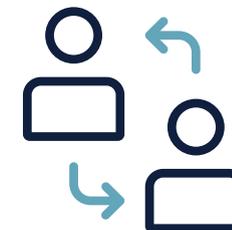
Aprender

Participe en alguna de las sesiones informativas con ejecutivos o en los seminarios web que se ofrecen en tableau.com/es-es/. Encontrará una gran cantidad de información y contenido educativo. Además, descubrirá la importancia de contar con una visión clara del cliente.



Hablar

Si desea tener una conversación más directa sobre cómo solucionar sus problemas con la ayuda de Tableau, estamos aquí. Simplemente comuníquese con nosotros y organizaremos una reunión.



Compartir

Empiece a obtener el apoyo de su equipo y los líderes de la empresa. Comparta este libro electrónico, inicie la conversación y prepárese para obtener una visión más clara del cliente.



www.tableau.com