

Según el whitepaper de Frost & Sullivan “Tendencias de BPO (Business Process Outsourcing) para el mercado de banca y servicios financieros”

Mejorar la experiencia de cliente es la estrategia más eficaz para incrementar la competitividad de bancos e instituciones financieras

- La gestión integrada del front y back office es crucial para competir en el entorno de creciente digitalización que ofrece el sector de banca y servicios financieros
- Soluciones digitales y de automatización aplicadas a procesos de back office permiten mejorar significativamente la productividad, eficacia e índices de satisfacción de clientes
- Ejemplos prácticos de estas soluciones creadas por Atento para empresas líderes del sector demuestran como la mejora de los procesos de back office genera una mejor experiencia de cliente

NUEVA YORK, diciembre 3, 2015 - Los bancos y empresas de servicios financieros se enfrentan a un número creciente de desafíos entre los que cabe destacar la rápida digitalización de las relaciones con sus clientes, el incremento de la movilidad y la entrada de nuevos competidores en el sector como las cadenas minoristas, plataformas de crowdfunding, préstamo entre particulares, empresas de tecnología o proveedores de sistemas de pago basados en NFC (Near Field Communications por sus siglas en inglés). La agilidad y la innovación de estos nuevos competidores atraen la atención de los consumidores, incrementan el nivel de competencia para las instituciones tradicionales y magnifican el impacto que las nuevas tecnologías de la información y la comunicación tienen en la gestión del cliente en el sector.

La mejor estrategia para responder a estos desafíos es ofrecer una experiencia de cliente excepcional que, necesariamente pasa por una gestión integral y eficaz de los procesos de front y back office con un impacto directo en esta experiencia, según apunta el whitepaper “Tendencias de BPO (Business Process Outsourcing) para el mercado de servicios bancarios y financieros”. Este informe ha sido elaborado por la consultora Frost&Sullivan para Atento S.A. (NYSE: ATTO), una de las empresas líderes a nivel mundial en servicios de gestión de clientes y externalización de procesos empresariales (CRM/BPO).

Según Juan González, Frost & Sullivan Research Manager Digital Transformation, “En la última década, una gran parte de los recursos destinados a mejorar la experiencia de cliente de los bancos y entidades financieras se ha enfocado en los procesos de front office. Ha sido de forma más reciente cuando las empresas de este sector han comenzado a darse cuenta de la creciente importancia que tiene la mejora de los procesos de back office para incrementar la productividad, eficacia y en definitiva el índice de satisfacción de los clientes con la entidad que les presta servicios.”

El análisis realizado por Frost & Sullivan demuestra, utilizando casos prácticos de Atento y sus clientes del sector banca y servicios financieros, cómo la reingeniería de procesos de back office, el aumento de la digitalización y la automatización de éstos procesos así como la gestión inteligente de documentos está contribuyendo, de forma decisiva, a incrementar la productividad y eficacia de diferentes entidades financieras en diversos países. Esta mejora de procesos de back office permite optimizar de forma directa los procesos de front office y por ende la experiencia de cliente final de estas entidades.

El whitepaper, incluye un análisis sobre las principales tendencias BPO en el sector de banca y servicios financieros que tienen un mayor impacto en la experiencia de cliente. También presenta una serie de ejemplos prácticos en los que Atento, a través de sus soluciones de back office, especialmente diseñadas e implementadas para el sector de banca y servicios financieros, está ayudando a empresas del sector a ser más eficientes y competitivas en el entorno crecientemente digitalizado en el que operan.

Tendencias BPO para el mercado de servicios bancarios y financieros destacadas por el whitepaper

Automatización: soluciones de automatización del back office permiten a las empresas priorizar y gestionar de forma más eficaz las demandas realizadas por los clientes desde cualquier canal, incrementando el número y la calidad de las interacciones con clientes.

Optimización del back office para gestionar entornos omnicanal: el mayor reto a la hora de ofrecer una experiencia de cliente excepcional es que el trabajo del front office y del back office son de una naturaleza diferente. Contar con un entorno de atención al cliente omnicanal, que además integre de forma eficaz el front office y el back office, puede convertirse en una importante fuente de ventaja competitiva. Las empresas están implementando soluciones de optimización de back office que de forma gradual van ampliando procesos para incluir finalmente el trabajo de front office y permiten gestionar de forma eficaz un entorno omnicanal.

Gestión de documentos electrónicos: “Cuando la gestión de documentos coincide con los flujos de trabajos personales y corporativos, el resultado es la mejora en la eficiencia y la satisfacción de los usuarios”, apunta el whitepaper. Soluciones que garantizan una digitalización, procesamiento y gestión segura de documentos pueden mejorar de forma significativa procesos como la solicitud y gestión de créditos, el análisis de riesgos, la gestión de seguros y un extenso número de servicios del sector que tiene un alto grado de dependencia de documentación.

Dispositivos móviles: el sector se ha apresurado a aceptar el canal móvil y el informe de Frost & Sullivan elaborado para Atento predice que esta tendencia continuará dado que la mayoría de las entidades utilizará aplicaciones móviles como canal de contacto con el cliente. Las implicaciones para los servicios de atención al cliente son múltiples, desde el diseño de servicios únicamente para dispositivos móviles, incorporación de componentes de geolocalización a la oferta, plena integración entre canales existentes y nuevos hasta el incremento de desafíos derivados de la red y el software de comunicaciones.

Mejora de la eficiencia mediante soluciones de back office: tres ejemplos de clientes de Atento

Caso 1. Automatización para incrementar la eficiencia de las operaciones de back office (Solución Medios de Pago)

El cliente es uno de los bancos más grandes e importantes de Brasil, que trabaja con medianas y grandes empresas ofreciendo tarjetas de crédito y otros productos financieros como seguros.

Atento desarrolló una solución de automatización de procesos manuales de back office que incluyó la actualización automática de los puntos de ventas, opciones de reintegro automático de cantidades reclamadas de bajo monto, búsqueda y gestión automática del historial de cliente o la automatización de los procesos de solicitud de documentos entre otros. Atento además implementó la herramienta IWD (Intelligent Workload Distribution) para gestionar la carga de trabajo. La solución de automatización generó mejoras del 90% en los acuerdos de nivel de servicios y del 100% en la productividad medida en número de procesos/día.

Caso 2. Aprobación automática e instantánea de tarjetas de crédito (Solución Medios de Pago)

El cliente, un banco minorista líder en México, quería diferenciarse de sus competidores ofreciendo una tarjeta de crédito más práctica con aprobación de crédito segura e instantánea.

La solución implementada por Atento incluyó una mejora y automatización de los procesos de back office para hacer más eficiente el análisis de la información y los documentos del cliente, proporcionando la seguridad necesaria para la autorización o denegación instantánea de la tarjeta de crédito. En menos de 20 minutos se procesa la solicitud, gestionan los documentos escaneados y se aplican las políticas de riesgo al historial y clasificación del crédito para proporcionar una respuesta rápida a la solicitud. La solución ha permitido al banco analizar y emitir más de 900.000 tarjetas de crédito al año, lo que supone un aumento del 17%. En una sola campaña de un día festivo en México, se emitieron aproximadamente 38.000 tarjetas de crédito y la central procesó un 200% más de solicitudes que en un día normal.

Caso 3. Reducción del tiempo de espera y errores en los procesos de préstamos para automóviles (Solución Gestión de Crédito)

El cliente es una importante entidad financiera privada brasileña, que opera en el sector de préstamos para la compra de coches, motocicletas, camiones, autobuses, maquinaria, etc., con la necesidad de mejorar procesos, reducir la acumulación de trabajo y prestar servicios de mayor calidad.

NOTA DE PRENSA

Atento implementó una solución de automatización de operaciones de back office para el análisis crediticio con un volumen superior a los 200.000 procesos de préstamos al año. La solución generó eficiencia en la gestión de documentos electrónicos y seguridad en la manipulación de información del cliente, así como la posibilidad de seguimiento del proceso por parte del cliente a través de múltiples canales de comunicación como chat, SMS, correo electrónico o teléfono. En un año, se registró una reducción del 93% de errores de procesos, de un 35% en los tiempos de espera se redujeron en un 35% y de un 56% en el índice de quejas descendió un 56%.

Accede al whitepaper “Tendencias de BPO (Business Process Outsourcing) para el mercado de servicios bancarios y financieros” aquí

http://www.atento.com/downloads/thought_leadership/White%20Paper%20BPO%20trends%20for%20the%20BFS%20Market_SP_vf.pdf

Acerca de Frost & Sullivan

Frost & Sullivan, la consultora global para crecimiento empresarial, acompaña a sus clientes en el desarrollo de estrategias innovadoras desde hace más de 50 años. Frost & Sullivan atiende un extenso número de clientes, entre los que se incluyen parte de las compañías globales Top 1000, empresas emergentes e inversores. La empresa brinda una cobertura exhaustiva de cada industria desde una perspectiva global única y combina el análisis permanente de mercados y de tecnologías con datos econométricos y demográficos. ¿Está su organización preparada para la próxima ola profunda de convergencia de la industria, las tecnologías de punta, el aumento de la intensidad competitiva, las nuevas Mega tendencias, las mejores prácticas innovadoras, las dinámicas cambiantes de los clientes y las economías emergentes?. Para mayor información, visite www.frost.com

Sobre Atento

Atento es la mayor empresa de servicios de gestión de las relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) en Latinoamérica y uno de los tres mayores proveedores mundiales en base a facturación. Atento es también un proveedor líder de servicios CRM/BPO nearshoring para compañías que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la sociedad ha desarrollado su modelo de negocio en 14 países y cuenta con una plantilla de más de 160.000 empleados. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que presta una amplia gama de servicios CRM/BPO a través de múltiples canales. Sus clientes son empresas multinacionales líderes en sectores como las telecomunicaciones, la banca y las finanzas, la asistencia sanitaria, el consumo y la administración pública, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (New York Stock Exchange). En 2015, Atento fue reconocida como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el mundo por Great Place to Work®. Para más información www.atento.com

Relación con medios Frost & Sullivan LatAm

Francesca Valente +54 11 4777 5300

francesca.valente@frost.com

Relación con medios Atento

Maite Cordero +34 91 740 74 47

media@atento.com

Relación con inversores Atento

Lynn Antipas Tyson + 1 914-485-1150

lynn.tyson@atento.com