

# La nueva era de la Banca Conversacional



an NTT DATA Company

La madurez de las tecnologías de procesamiento de lenguaje natural y generación de voz, están empezando a transformar la vida cotidiana de los usuarios y creando nuevos canales de comunicación. Tras la revolución de la tecnología táctil (2008 – 2018), se espera que la voz empiece a convertirse en el nuevo canal habitual de gestión y contacto reinventando los canales tradicionales (web, móvil, contact center), rompiendo barreras de usabilidad y reduciendo puntos de fricción. Todo ello mientras se maximiza la eficiencia y el ahorro de costes operativos.

Esto se debe a que la manera de interactuar con nuestros dispositivos se esta volviendo cada vez más humana. Además de la comprensión del lenguaje natural, la Inteligencia Artificial (IA) esta permitiendo añadir contexto y matices a la comunicación, introduciendo la “empatía” y personalizando la experiencia, a través del reconocimiento de emociones.

Frente al modelo de relación que proponían los canales digitales tradicionales, centrado en la realización de operativas y con limitadas capacidades de venta, surge una nueva aproximación. Ésta se basa en la interacción por voz y busca crear una relación con la entidad financiera colocando al usuario en el centro del modelo relacional.



## La evolución del canal de comunicación con la banca



### Modelo multicanal

Inicialmente el banco centraba sus canales digitales en resolver necesidades operativas de poco valor, dejando la oficina para los verdaderos negocios.

### Modelo digital

En pleno auge del comercio online, los bancos van añadiendo mas capacidades de venta en sus canales. Permitiendo incluso un “alta” online sin pisar una oficina.

### Modelo relacional

A medida que los canales digitales evolucionan se van convirtiendo en un lugar de encuentro y captación fundamental donde establecer contacto cliente – gestor. Los dispositivos digitales se presentan como el núcleo de la relación con el cliente sirviendo de base al resto de canales (cita en oficina, video con mi gestor, Live Chat etc..)

## La “Tormenta perfecta” del Voice First

AI      Seguridad Biometria      Mensajería instantanea      Open Access

La inteligencia artificial, “big data”, tecnologías en la nube y la biometría están acelerando la creación de asistentes conversacionales capaces de identificarnos, conocernos, entendernos y aprender de cada interacción con nosotros. Los modelos de código abierto de estas tecnologías están disparando su adopción y su mejora continua.

### Los dispositivos de voz se convierten en el centro del hogar

Smart Speakers

Voice assistant



Alexa Amazon



HomePod Apple



Cortana Microsoft



Google Assistant Google

# La interacción por voz llega al ecommerce

La adopción de sistemas de interacción controlados por voz está siendo rápida. Estos dispositivos han dado el salto del entorno hogar a los automóviles y a la oficina y ya comienzan a ser un canal importante para el ecommerce, creando el voice ecommerce.

## 20%

de hogares en EEUU ya disponen de asistentes de voz, en 2022 se prevé que la cifra sea del 55%, 48% en el Reino Unido

(Voicebot.ai – Smart Speaker Consumer Adoption Report – US Market - March 2018)

## 26%

de usuarios de Smart Speakers ya ha realizado alguna compra online a través de voz

## Del Voice eCommerce al Voice eBanking



## Y ahora... ¿qué?

Todo apunta a que el aspecto "conversacional" será el mecanismo preferido por los usuarios para poder agilizar sus actividades del día a día, así como para administrar servicios, incluyendo su gestión financiera. Las entidades financieras sin una estrategia conversacional podrían quedarse atrás.

### 01

Las **BigTech** están tomando la delantera en el mercado de los asistentes de voz. Las entidades financieras podrían perder la interacción directa con sus clientes si ésta se realiza a través de dispositivos como Alexa o Siri.



### 02

Las entidades financieras necesitan estar presentes en los canales "**mainstream**" (donde está el cliente) ofreciendo lo que el usuario demanda y permitiendo la **gestión ágil y sencilla** de sus finanzas.

### 03

Las entidades bancarias deben diferenciarse de las BigTech creando una estrategia de **asistente inteligente con personalidad**, sacando partido del conocimiento y la confianza que el cliente deposita en la entidad.



### 04

Este panorama representa una seria oportunidad para la banca. **El reto** reside en plantear una estrategia adecuada que permita no solo participar del cambio sino **liderarlo**.

The logo for everis, featuring the word "everis" in a white, lowercase, sans-serif font, set against a green, rounded, abstract shape that resembles a drop or a stylized 'e'.

an **NTT DATA** Company

## Sobre everis

everis es una empresa del grupo **NTT DATA** que ofrece soluciones de negocio, estrategia, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones tecnológicas, y outsourcing. La compañía, que desarrolla su actividad en los sectores de entidades financieras, seguros, industria, utilities, telecomunicaciones, administración pública y sanidad, alcanzó una facturación de **1.031 millones** de euros en el último ejercicio fiscal. En la actualidad, cuenta con más de **20.000 profesionales** distribuidos en sus oficinas y centros de alto rendimiento en **16 países**.

An aerial photograph of a city square with a grid pattern of light-colored paving stones. Several people are walking across the square. A large, semi-transparent green overlay covers the bottom half of the image, with a blue gradient at the very bottom edge.

Para más información:

Si quieres conocer más sobre banca conversacional y las oportunidades que representa, puedes ponerte en contacto con **Sergio Hermida**, responsable de la unidad de Digital Touchpoints de Banca Digital everis en el email **Sergio.Hermida.Garcia@everis.com** o llamando al **+34 917490000**

También puedes contactar con el equipo de Banca Digital a través de **digitalbanking@everis.com**