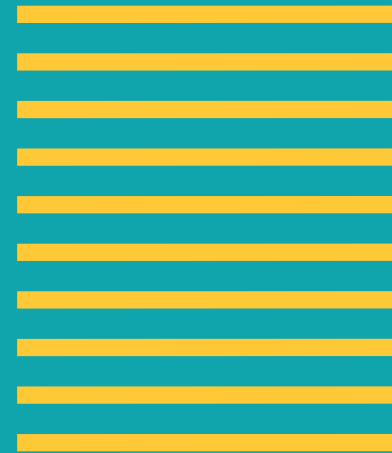




# Operaciones bancarias: Conseguir el éxito escalable con un enfoque de low-code



# Las operaciones bancarias necesitan actualizarse

Los bancos de todo el mundo están cada vez más enfocados en ofrecer servicios personalizados best-in-class que fomenten la confianza duradera, el crecimiento y el éxito. Sin embargo, los bancos no pueden cumplir con las expectativas de los clientes debido a la presencia de sistemas heredados, equipos en silos y una gestión de calidad de datos insuficiente. Los bancos comerciales se esfuerzan por dominar una multitud de sistemas que no se comunican entre sí y que deben actualizarse de forma individual.

En términos generales, entre los retos clave de las operaciones bancarias se incluyen:

- La adaptación a la nueva plantilla remota y distribuida
- La incapacidad de cambiar las prioridades rápidamente y reasignar el trabajo en cualquier momento
- Proporcionar las soluciones y los canales adecuados en función de las necesidades específicas de los clientes.



## Como resultado,

muchos bancos se esfuerzan por ofrecer servicios estándar en el momento oportuno, como el procesamiento de solicitudes de préstamos o la recomendación de servicios y programas personalizados en función de las necesidades únicas de sus clientes.

En el caso de los bancos comerciales, esto se manifiesta en su servicio premium, para el que resulta cada vez más difícil estar a la altura. Por otra parte, para los bancos minoristas, esto significa agrupar las diferentes necesidades operativas del ciclo de vida del cliente, sin sobrecargar al equipo de TI con cada nueva solicitud. En última instancia, los equipos de operaciones bancarias se esfuerzan por satisfacer las necesidades más urgentes del negocio.

Para superar estos retos y desarrollar relaciones duraderas con los clientes, **los bancos necesitan una solución de low-code** para implementar operaciones comerciales modernizadas, robustas y estratégicas que puedan funcionar con equipos distribuidos, ajustarse a las condiciones cambiantes del mercado y reasignar sin complicaciones el trabajo y los recursos en función de las exigencias cambiantes.

## Los bancos que ofrecen una estructura de servicios rentable y ágil con éxito generalmente tienen varias características comunes:

1. Diseñan sus procesos situando a los clientes en el centro, con controles probatorios integrados y datos capturados dentro del proceso.
2. Desarrollan procesos precisos e industrializados a partir de componentes modulares y universales para impulsar la reutilización y la estandarización, con el soporte de una cultura de mejoras continuas.
3. Tienen equipos operativos con un alto rendimiento, dotados con un sólido liderazgo y patrocinio.

# Transforme. Automatico. Triunfe.

Existen soluciones y opciones innovadoras disponibles para los bancos que están listos para modernizarse y convertirse en líderes globales en servicio centrado en el cliente. Con estas soluciones, los bancos pueden transformar de forma eficiente y efectiva sus empresas del centro hacia fuera. Para satisfacer las crecientes expectativas de los clientes y agilizar los procesos internos, necesitará:

## Optimizar las operaciones bancarias ágiles

Las operaciones bancarias optimizadas y gestionadas adecuadamente tienen el potencial de ser una fuente de ventaja competitiva sólida y sostenible para cualquier banco. Sin embargo, deben basarse en un conjunto de capacidades y tecnologías que ofrezcan una plantilla ágil y de futuro, menos construida en silos alrededor de productos y canales y más enfocada en ofrecer excelentes resultados para los clientes a través de disciplinas operativas sólidas. Los bancos comerciales necesitan con urgencia sistemas que se comuniquen entre sí y estén contruidos para gestionar la gran cantidad de excepciones de datos a las que se enfrentan los responsables de relaciones con clientes. Al mismo tiempo, en un mercado competitivo, los bancos minoristas necesitan contar con la capacidad de responder de forma rápida para ser los primeros hacer llegar una oferta a un cliente, además de ofrecer un servicio a tiempo siempre.

Con operaciones sólidas y ágiles, los bancos pueden ofrecer excelentes experiencias del cliente, lo que permite impulsar de forma eficiente el crecimiento y la agilidad de las empresas y, a la vez, ampliar su compañía. Incluso les proporciona a los equipos más flexibilidad para la colaboración y la reasignación del trabajo, a pesar de la existencia de fuerzas laborales distribuidas.



## Si adoptan estos cuatro principios clave, los bancos pueden realizar con éxito operaciones ágiles y distribuidas:

1. Procesos bien definidos, diseñados para la estandarización y para poder ser escalados.
2. Análisis en tiempo real de los próximos pasos dentro de un proceso y de lo requerido para cerrar un caso.
3. Gestión de procesos complejos a gran escala dividiéndolos en pasos más sencillos.
4. Satisfacer a los clientes anticipando los potenciales problemas y resolviéndolos antes de que incluso los perciban.

## Automatización para el crecimiento futuro

Una tendencia común entre los bancos es que sus procesos de negocio están desarrollados con sistemas heredados anclados en el pasado. Estos sistemas suelen estar tan arraigados en todas las funciones que puede ser desalentador hacer cualquier cambio o actualización. ¿Por dónde empezar? ¿Qué opciones existen? ¿Qué funcionará realmente? ¿Merece la pena? Sí. La automatización es el futuro y el futuro ya está aquí. Para que los bancos tengan éxito y crezcan junto a sus clientes, deben implementar la automatización en toda la empresa.



## ¿Cómo es esto?

Con un enfoque de low-code, los bancos comerciales pueden usar sus sistemas para comparar los datos de forma automática. Además, sus sistemas pueden responder de forma rápida para ser los primeros en hacer llegar una oferta a un cliente en un mercado competitivo, además de ofrecer un servicio a tiempo en todo momento.

Los flujos de trabajo operativos están obstaculizados por los procesos manuales (desarrollados con herramientas heredadas), y los costes asociados con estos procesos desactualizados son innecesarios y un despilfarro. La automatización eliminará las tareas tediosas que consumen tiempo y retrasan los procesos y las entregas. Por ejemplo, el proceso manual de revisar las solicitudes de préstamos es sumamente tedioso y consume tiempo. Los bancos deben recolectar estos formularios, revisarlos y luego decidir si aprobar o no las solicitudes de préstamos. Además, como si eso no requiriera ya suficiente tiempo si los solicitantes no completan correctamente los formularios, se debe dedicar tiempo a devolvérselos para que corrijan esas omisiones. Es un despilfarro para los bancos intentar gestionar todo esto en papel cuando es posible automatizarlo fácilmente para asegurarse de que todas las solicitudes se reciban y se completen de forma correcta.





## Cree una agilidad sólida en su plantilla

Una plantilla ágil y eficiente es clave para lograr una banca realmente centrada en el cliente. Los bancos con plantillas ineficientes se enfrentan a dificultades para gestionar equipos dispares y en silos. Son incapaces de cambiar y ajustarse a medida que evolucionan las necesidades de los clientes y el mercado. La organización tendrá problemas para sobrevivir si los equipos internos están siempre ocupados en ponerse al día entre sí y con el sector.

Al adoptar un enfoque ágil de low-code, los bancos pueden priorizar el trabajo más crítico en cualquier momento para ofrecer un servicio a tiempo en todo momento. Sus clientes no quieren quedar atascados en sus procesos internos. Un enfoque ágil le permite construir acuerdos de nivel de servicio de principio a fin diseñados en torno a sus necesidades.

### **Todo esto ayuda a derribar los silos y desarrollar relaciones más sólidas entre todos los equipos internos.**

Además, los citizen developers pueden volverse más ágiles en el ajuste de los sistemas a las necesidades empresariales en evolución. Todo esto conduce a mensajes consistentes y cohesivos, un servicio más rápido y operaciones de alta calidad concebidas para durar.

## Cierre las brechas digitales

Si su organización tiene una herramienta diferente para cada función empresarial, eso es un problema, especialmente si esos sistemas no pueden comunicarse entre sí. **Llegó el momento de cerrar las brechas digitales** que se crean al intentar conectar y alinear las diferentes herramientas utilizadas en una sola plantilla. Sus clientes no quieren sentir que van pasando de un sitio a otro a medida que los equipos transfieren las solicitudes por sistemas o departamentos dispares. Esto genera fricción en cada paso del recorrido para los equipos internos, lo que deriva en tiempos de espera largos para los clientes. Además, no se puede garantizar que sus solicitudes e información se están transfiriendo correctamente de un paso al siguiente a medida que atraviesa las brechas entre los sistemas dispares.

La forma de poder cerrar estas brechas digitales es usar un marco de operaciones estandarizado, con componentes diseñados para su reutilización, en lugar de aplicaciones individuales y desconectadas para casos de uso individuales, incluso si la solución debe extraer información de servidores heredados o bases de datos independientes. De esta forma, todos los procesos pueden trasladarse sin problemas de un equipo a siguiente sin ningún tipo de interrupción, lo que permite ofrecer las experiencias fluidas que buscan los clientes.



## Reduzca el riesgo operativo

Nunca ha sido más necesario que ahora gestionar de forma efectiva el perfil de riesgo operativo dentro de los bancos. Los controles manuales costosos dentro de los procesos y las comprobaciones retroactivas de calidad podrían ser adecuados para señalar los problemas después de que se hayan producido, pero muy pocas veces evitan que se produzcan en primer lugar.

Un impulsor importante de la automatización y la mejora de las operaciones bancarias es la capacidad de automatizar también el cumplimiento con las políticas del banco.

### **Entre las capacidades necesarias para lograrlo, se incluyen:**

- Controles probatorios integrados directamente en el flujo de trabajo para que no se puedan omitir los puntos de control clave de un proceso
- Registro de auditoría completo de las acciones realizadas en un caso y quién las realizó, lo que garantiza el cumplimiento normativo y de políticas
- Capacidad de automatizar las comprobaciones de calidad dentro del flujo de trabajo en función de los criterios de negocio definidos, lo que garantiza que se detecten y se aborden los problemas en una fase temprana para que no afecten a los clientes



## Mejore las experiencias

Cada función y servicio bancario se realiza pensando en el cliente. Es importante que los bancos se detengan a evaluar cómo comprenden las necesidades individuales de sus clientes y qué pueden hacer para mejorar su experiencia. El servicio premium de los bancos comerciales requiere respuestas rápidas y personalizadas que pueden conseguirse mediante el autoservicio o un repositorio centralizado que incluya información de los clientes. Los bancos minoristas deben poder complacer a sus clientes con una experiencia valiosa, intuitiva y con capacidad de respuesta en cualquier canal en el que los clientes elijan interactuar con ellos.

Los clientes crecen y cambian constantemente, y los bancos deben apoyarlos en cada paso del proceso.

### **Existen tres formas de mejorar la experiencia del cliente:**

1. Procesar las solicitudes y los documentos de apoyo de cualquier forma y a través de cualquier canal, al tiempo que se ofrecen actualizaciones proactivas sobre el estado del caso
2. Aprovechar las predicciones en tiempo real para desarrollar procesos diferenciados y optimizados en función del contexto que mejoren y evolucionen con el aprendizaje adaptativo
3. Utilizar el procesamiento de lenguaje natural (NLP, Natural Language Processing) para automatizar la gestión de datos no estructurados procedentes de los correos electrónicos y documentos de los procesos

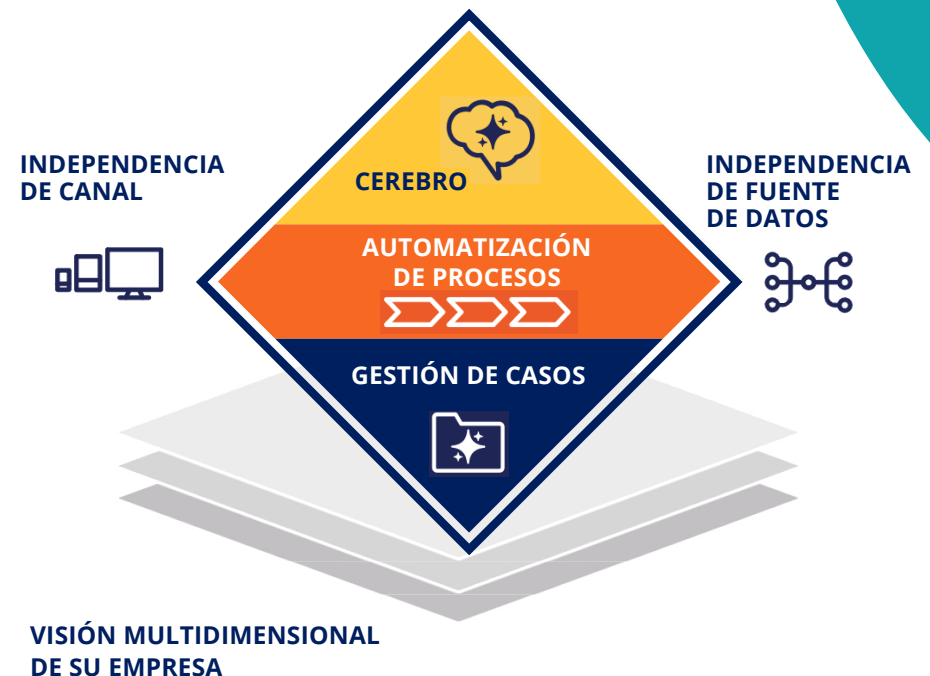
El éxito de la experiencia del cliente garantiza que los bancos puedan avanzar y crecer con sus clientes, lo que a su vez genera confianza y lealtad duraderas. Coloque siempre al cliente en primer lugar y recuerde que el enfoque centrado en el cliente es una función de cambio constante que es ágil y está siempre lista.

# Desarrolle una banca mejor, con low-code

Logramos que para los bancos sea más rápido y sencillo simplificar el trabajo operativo. Nuestra automatización inteligente de low-code, incluidas las capacidades avanzadas como Pega Process Fabric® e IA de proceso, funcionan en una plataforma escalable que centra la tecnología en torno a los recorridos y resultados de los clientes para lograr una plantilla ágil y distribuida y una verdadera excelencia operativa.

## Logre centralidad en el cliente con un enfoque Center-out

El enfoque Center-out™ de Pega permite a los bancos colocar al cliente en primer lugar. Este enfoque hacia la arquitectura de negocio proporciona a su organización la posibilidad de estructurar la tecnología y los servicios rápidamente y de forma escalable. Una arquitectura Center-out utiliza la inteligencia centralizada, lo que permite que la IA y la lógica de negocio estén disponibles en todos los canales. Tener toda la información de los clientes disponible en tiempo real desde esta fuente centralizada le ayuda a conectar todas las comunicaciones dirigidas a ellos, además de conectar los sistemas de front-end y back-end para detectar la información importante de forma fácil y eficiente.



## Elimine los procesos complejos con los microjourneys

Divida sus procesos grandes y complejos en pasos más sencillos. Nuestros Microjourneys® prediseñados se adaptan a sus necesidades, son rápidos de implementar y ofrecen un rápido time to value. Piense en su complicado proceso de generación de préstamos o en sus necesidades precisas de gestión de casos. Pega le permite gestionar los pasos y datos de este microjourney de forma individual para que pueda ajustarse rápidamente y adaptarse a las necesidades del mercado, sin tener que esperar a que dependencias innecesarias también tengan que ajustarse.

## Automatice las operaciones con Process Fabric y el caso universal

Juntos, Pega Process Fabric y el caso universal de low-code son esenciales para la automatización de las operaciones bancarias. Una estructura de servicio sólida requiere dos elementos clave:

- 1. Caso universal:** Un patrón común de gestión de casos y un conjunto de capacidades que pueden utilizarse para optimizar los procesos operativos bancarios que podrían requerir un manejo manual uniforme mediante el uso de low-code para simplificar la reutilización y el time to value.
- 2. Operaciones bancarias organizadas:** Admisión común de solicitudes de clientes con gestión de principio a fin de los procesos, desde la admisión hasta el cumplimiento, ya sea a través del autoservicio, o con asistencia o mediante el procesamiento directo o con intervención manual. Utilice Process Fabric para ofrecer listas de trabajo unificadas y trabajo operativo organizado.

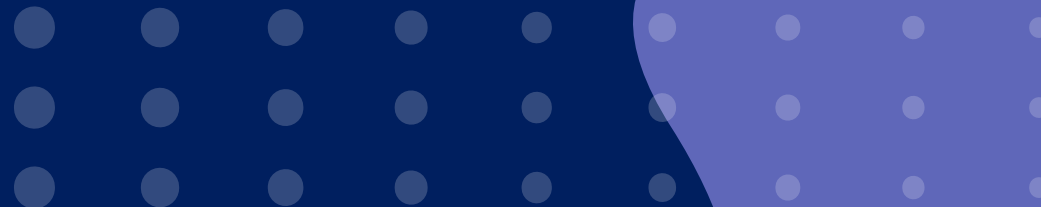


## Escale su empresa con una plataforma de low-code unificada

Logramos que sea más sencillo para los clientes aprovechar un enfoque uniforme y estándar para los procesos mediante el uso de un marco de caso universal. Es un método de bajo coste, low-code y rápido de implementar que se puede configurar para la mayoría de los flujos de procesos operativos estándar. Aprovecha las capacidades de automatización inteligente de Pega para simplificar los procesos y automatizar el trabajo manual, donde sea adecuado. Las capacidades, como el bot de correo electrónico, la automatización robótica de procesos y Process Fabric, pueden utilizarse para mejorar la eficiencia, aumentar la transparencia y cerrar las brechas digitales. Esta solución de Pega aporta capacidades de automatización inteligente a un solo espacio unificado. Situational Layer Cake™ de Pega se utiliza para permitir diferencias en las líneas de negocio y productos en los casos que sea necesario. Al aprovechar este enfoque empresarial estandarizado, los bancos pueden alejarse de los desarrollos y las solicitudes a medida y de alto coste.

## Reutilice los componentes entre las diferentes aplicaciones

Este pilar fundamental de Pega permitirá a los bancos desarrollar un conjunto de reglas con componentes que promueva la reutilización y la simplicidad. Los componentes reutilizables conforman el enfoque de tipo “desarrollado una vez, usado varias veces”. Se pueden agregar nuevas características al conjunto general de reglas según sea necesario, y este proceso ayuda a los bancos a mantener y actualizar varias aplicaciones de forma rápida y sencilla.



## Desarrolle una fábrica de low-code autodirigida

Todo se centra en el low-code y en proporcionarle a usted la flexibilidad que busca. No es necesario sustituir su sistema completo, a menos que quiera hacerlo. Cambie los procesos según sea necesario y a medida que lo considere oportuno, ya se trate de automatizar tareas repetitivas o de conservar determinadas acciones manuales que requieren la intervención humana. La fábrica de low-code de Pega permite que sea más sencillo para los empleados de toda la organización, incluido el personal técnico, crear aplicaciones al ritmo que requiere el negocio. Con código prediseñado, incluso las personas que no son desarrolladores pueden poner en marcha y entregar nuevos flujos de trabajo y aplicaciones a medida que surjan las necesidades. Los citizen developers de los bancos comerciales ya no necesitan esperar 18 meses para que se procese un cambio sencillo. Además, el departamento de TI puede seguir manteniendo el control, regulando los cambios en los procesos que se implementan en todo el sistema y, al mismo tiempo, proporcionando flexibilidad a los equipos individuales para que realicen los cambios que necesitan. Ofrezca el servicio al cliente best-in-class que siempre lo ha caracterizado, ahora en la era digital.



# ¿Quiénes lo están implementando correctamente?



**Virgin Money** seleccionó a Accenture como socio de implementación de Pega para transformar los procesos de apertura de cuentas para diferentes productos, como tarjetas de crédito, préstamos, cuentas de empresas y ahorros.



**Rabobank** utilizó la plataforma de Pega de low-code para digitalizar los arrendamientos y préstamos comerciales, por lo cual automatizó las tareas administrativas para mejorar su eficiencia, flexibilidad y velocidad.

## Acerca de Pegasystems PEGA<sup>®</sup>

Pega es la empresa líder en software en la nube especializado en el customer engagement y la excelencia operativa. Las marcas más reconocidas y exitosas del mundo confían en el software con tecnología de IA de Pega para optimizar cada una de las interacciones con los clientes, en todos los canales, mientras se aseguran de cumplir con sus promesas de marca. Con la plataforma de desarrollo con low-code de Pega, las empresas pueden desarrollar y mejorar aplicaciones rápidamente con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes y los empleados, e impulsar una transformación digital a escala global. Durante más de 35 años, Pega ha conseguido una mayor satisfacción de los clientes, menores costes y un aumento en el valor del tiempo de vida del cliente.

Para obtener más información, visítenos en [pega.com/es](https://pega.com/es)