

# Prensario

## TI Latin America

### Analizar al cliente, el futuro de los servicios financieros



Entrevistamos a Oriol Ros, director de Desarrollo Corporativo de Latinia, quien analiza el mercado y la apuesta por soluciones de experiencia de servicio al cliente en los bancos.

**Oriol Ros**, director de Desarrollo Corporativo de **Latinia**, explica qué significa para **Latinia** el premio entregado por **Forrester**: '**Forrester Research** es una de las dos compañías de investigación más respetadas en el mundo y es utilizada como un referente de estudio para la mayoría de las empresas al momento de tomar decisiones de inversión o compra en sus operaciones. Que la solución *RealTime Decisions Engine* de **Latinia** haya sido certificada por ellos como la mejor tecnología para la experiencia de servicio al cliente en un banco nos llena de orgullo, ya que deja en evidencia que nuestra tecnología ofrece múltiples beneficios, cuantitativos y cualitativos, a quienes implementan nuestra solución'.

Consultado sobre los diferenciales de **Latinia** y por qué las empresas latinas deberían apostar por sus soluciones, **Ros** destaca: 'La tecnología *RealTime Decisions Engine* de **Latinia** presenta un

Retorno de la inversión (ROI) del 162% en 5 años, y un payback del producto inferior a los 6 meses. En términos cualitativos, también podemos destacar que la solución permite que los bancos construyan una imagen más enriquecedora de sus clientes y los conozcan mejor; mejorar la experiencia de servicio, ya que se tiene la habilidad de analizar y entregar contenido en tiempo real, que permite aumentar la “llamada a la acción” de los clientes; es fácil de integrar y tiene una interfaz amigable’.

Analizando el mercado, le preguntamos a **Oriol** sobre los principales problemas que enfrentan las empresas latinoamericanas, a lo que el vocero responde: ‘Las entidades financieras enfrentan nuevos desafíos todo el tiempo, y en **Latinia** estamos convencidos que la banca debe aprovechar en tiempo real lo que sucede en la vida financiera de sus usuarios para construir, mejorar y hacer crecer su relación con sus clientes’.

‘Con la tecnología *RealTime Decisions Engine* es posible crear mejores experiencias de servicio a través de la oportuna gestión de la vida financiera de los clientes, además, la solución es fácil de integrar en los sistemas de back-end de los bancos, entregando valor de manera inmediata’.

Continúa: ‘La pandemia ha hecho que sea indiscutible la necesidad de acelerar los procesos de transformación digital de las entidades financieras, y en ese sentido, los bancos no han tenido otra alternativa que reforzar y priorizar sus relaciones y operativas a través de canales digitales. En **Latinia**, actualmente analizamos en tiempo real más de 15.000 eventos financieros por segundo y servimos a más de 170 millones de clientes financieros día a día, todo esto con el fin de ofrecer experiencias de servicio excepcionales a los usuarios’.

Cierra **Oriol** contando cuál es la necesidad más recurrente que encuentran en el rubro financiero: ‘Básicamente cómo monetizar los servicios digitales que ya prestan las entidades financieras. Desde **Latinia** entendemos que ayudamos a un servicio que ya se presta pero que debe y puede ser monetizable, convirtiendo el simple envío de mensajes en un servicio de valor añadido’.