



## **Latinia nombrada como la mejor tecnología para la experiencia de servicio al cliente en un banco**



Latinia, compañía especializada en la fabricación de software de procesamiento en tiempo real de análisis de eventos para instituciones financieras, fue reconocida por Forrester en su Informe Total Economic Impact (TEI), en una metodología que mide el comportamiento de la solución creada para atender la experiencia con los usuarios de la banca y el retorno total de la inversión para este tipo de desarrollos.

Para Oriol Ros, director de desarrollo corporativo de Latinia, “Este reporte certifica las cifras tan positivas en cuanto a retorno de la inversión que nuestro software permite obtener a las entidades financieras que lo implementen: no solo la generación de un nuevo negocio y la monetización de sus actuales servicios digitales, sino unas claras mejoras en la experiencia del servicio, no en vano el cliente ya compara a su banco con cualquier otro tipo de proveedor de servicios”.

El informe de TEI, de Forrester, analizó el impacto que tiene el producto Motor de Decisiones en Tiempo Real de Latinia en un caso de uso y negocio real: un banco tipo medio, con presencia en Centroamérica, en donde verifica el modelo con datos reales del cliente, a través de una serie de entrevistas que se realizaron durante seis meses para identificar los beneficios cuantitativos y cualitativos que ofrece el producto con una proyección de cinco años.

Estos son los principales hallazgos que puede llegar a obtener una institución financiera cuando implementa la solución RealTime Decisions Engine de Latinia:

- Un retorno de la Inversión (ROI) del 162% en 5 años, y conseguir un payback, con el pago de la inversión en un período menor a los seis meses.
- Lograr una generación de nuevo negocio por la suscripción al servicio de notificaciones de al menos \$2 millones anuales.
- Optimizar cuantitativamente el tiempo en el que el producto está disponible para el usuario final, Time to Market (TTM), ante los diferentes competidores, quienes, como parte de la transformación financiera, ya no sólo son los bancos, sino que incluye los neobancos, fintechs y compañías como Amazon, Paypal o Apple como proveedores de servicios financieros.
- Con esta la tecnología se pueden conseguir beneficios adicionales como son: Facilitar el control por parte de las áreas de negocio del banco, al momento de realizar algún lanzamiento de servicios, gracias a las más de 100 reglas de negocio precargadas en el software; Permite el control del cliente final, debido al modelo de auto suscripción, donde son ellos quienes directamente, deciden qué, cómo y cuándo pueden ser contactados por su institución financiera; Capacidad para potenciar el negocio en tiempo real; Monetización de servicios digitales; Mayor conocimiento del cliente para sus áreas de Business Intelligence (BI) y finalmente, Máximas facilidades para integración de las aplicaciones con la lógica del negocio.

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. El Total Economic Impact™, evalúa los riesgos y beneficios de operaciones relacionadas con la implementación de nuevas tecnologías en negocios de gran volumen, como son los servicios financieros.

“Cuando una organización decide invertir en la compra de un software para su servicio al cliente, necesita contar con la más completa información sobre la fiabilidad de su

funcionamiento, conocer la experiencia de clientes similares y verificar la validez de los números reportados, para así, tomar la mejor elección. Justamente este es el valor de un informe como el de Forrester; que no se limita a presentar estadísticas medias del sector aplicables a una multitud de organizaciones; sino que las proyecta a eventos concretos y este es un recurso fundamental para avalar este tipo de soluciones”, explica el representante de Latinia.

Los bancos enfrentan grandes desafíos para conectarse con las personas, las soluciones tradicionales resultan insuficientes para los nuevos modelos para establecer relaciones con los usuarios. Con la tecnología RealTime Decisions Engine de Latinia es posible crear mejores experiencias de servicio a través de la oportuna gestión de la vida financiera de los clientes.