

# Liferay para servicios financieros

El futuro de la banca

# Introducción

La inteligencia del cliente es un indicador clave de la rentabilidad de una organización financiera. No es suficiente con sólo ofrecer servicios financieros tradicionales. Los clientes de hoy quieren una mejor experiencia digital junto con opciones bancarias convenientes y canales de comunicación transparentes. Los bancos que quieran competir en este espacio necesitan la infraestructura para respaldar estos servicios y proteger la información personal de sus clientes.

Una DXP ofrece beneficios clave para las empresas de servicios financieros y sus clientes. Desde la perspectiva de la empresa, una DXP puede aumentar los ingresos, reducir los costos y proporcionar información útil, al mejorar la experiencia del cliente. También, permite garantizar una experiencia de cliente constante en todos los canales, incluidos los portales web, las aplicaciones móviles, el comercio electrónico y el servicio al cliente.



**Los clientes de hoy quieren una mejor experiencia digital junto con opciones bancarias convenientes y canales de comunicación transparentes.**

Bank Administration Institute, 2021

## La banca digital es la solución que los clientes quieren

Es posible que las FinTech estén impulsando el modelo, pero la experiencia del cliente está empujando la transición. Las encuestas de satisfacción del cliente no cuentan toda la historia. Según una encuesta reciente a consumidores, el **86% de los encuestados** están satisfechos o muy satisfechos con su banco actual. Casi la mitad de todos los clientes bancarios planean mantener sus cuentas de depósito en sus bancos actuales.



## La experiencia del cliente está empujando la transición.

PwC, 2016

Eso no significa que no puedan dejarse seducir por mejores servicios. El 75% de los millennials están dispuestos a trasladar sus cuentas a un nuevo proveedor de servicios financieros si se trata de una mejor experiencia de banca móvil. Aún más revelador, el 85% de los Millennials y el 71% de la Generación X consideraría usar un proveedor de servicios financieros no tradicional como PayPal o Amazon.

## El valor de la experiencia digital

Una mirada más cercana a las actitudes generacionales hacia los servicios bancarios destaca cuán importante es la experiencia digital para los clientes. Gen X, Millennials y Gen Z **quieren una mejor experiencia digital**, incluidas transferencias de dinero y pagos más rápidos. Más de la mitad de estas poblaciones han abierto una cuenta en línea y no sienten la necesidad de depender de sucursales físicas.

La experiencia digital para estos clientes incluye la capacidad de hacer lo siguiente en línea:

- Solicitar préstamos
- Pagar cuentas online
- Automatizar los ahorros
- Administrar cuentas de jubilación
- Invertir en acciones, bonos y otros valores
- Presupuesto y seguimiento de gastos

# Una experiencia personalizada y omnicanal para tus clientes

La experiencia del cliente es clave para las empresas de servicios financieros que buscan ganarse la confianza de sus clientes. Los consumidores de hoy acceden a sus cuentas a través de una variedad de canales, que incluyen aplicaciones móviles, webchats, teléfono, redes sociales e interacciones cara a cara. Brindarles una experiencia consistente en computadoras de escritorio, dispositivos móviles y sucursales de la empresa aumenta la confianza del cliente.

Una sólida experiencia omnicanal también beneficia a la empresa, ya que permite a los bancos recopilar información aislada e integrarla para obtener insights más profundos y procesables, independientemente del punto de contacto. Habilitar la omnicanalidad, una alineación perfecta de los puntos de contacto con los clientes, es una tarea fundamental para mejorar la retención y la lealtad de estos mismos.

## Prepara a tu empresa para la transformación digital con Liferay DXP

La banca digital llegó para quedarse. Los clientes **informan** constantemente que prefieren administrar sus finanzas digitalmente, y la mayoría se siente cómoda haciendo depósitos y pagando facturas a través de aplicaciones bancarias y usando aplicaciones para enviar dinero. Los millennials no son el único grupo digitalmente activo. Casi la mitad de la población de la Generación X y una cuarta parte de los Baby Boomers **utilizan la banca móvil** en los EE. UU.

Es hora de integrar sistemas para operaciones y procesos más dinámicos que mejoren la eficiencia y reduzcan los costos de papel. Liferay DXP permite a la industria de servicios financieros crear experiencias digitales personalizadas para cada audiencia y para cualquier dispositivo en un modelo escalable. El software de experiencia digital conecta tu empresa, tus sistemas y tus clientes sin problemas.



**Es hora de integrar sistemas para operaciones y procesos más dinámicos que mejoren la eficiencia y reduzcan los costos de papel.**

FinTech Futures, 2019

# El arte de lo posible con Liferay

Liferay DXP unifica tu negocio desde los departamentos de atención al cliente hasta las partes internas. Todos los datos de tus clientes se encuentran en un solo lugar para reducir la confusión y garantizar que la experiencia del cliente sea perfecta de principio a fin. Tendrás todo lo necesario para evaluar y mejorar los procesos de negocio para que puedas concentrarte en lo que realmente importa: el servicio al cliente.

## Comprende a tu audiencia

Crema una vista única de todas las interacciones de tus clientes, lo que permitirá identificar valiosas oportunidades de venta cruzada y venta adicional. Teniendo la oportunidad de brindar soporte e interactuar con los clientes a través de varios puntos de contacto, desde el marketing inicial hasta la post compra.

## Crea experiencias ganadoras

Ofrece contenido relevante a tu público objetivo con una estrategia omnicanal a través de una única plataforma cohesiva. No solo puedes crear diferentes segmentos de usuarios, sino que también personalizar el contenido y las funciones para cada cliente.

## Entrega con confianza

Lanza tu proyecto con Liferay Experience Cloud, nuestra oferta DXP-as-a-service con Liferay DXP en el núcleo. En una sola plataforma, tienes las herramientas que necesitas para crear soluciones personalizadas para un recorrido completo del cliente. Permítenos gestionar la infraestructura, la administración, y actualizaciones, para que puedas enfocarte en lo que es más importante para tu negocio.

Liferay DXP también se puede aprovechar como solución PaaS, con Liferay Experience Cloud Self-Managed, o como una oferta on-premise. Contacta a nuestro equipo de ventas para saber más.

## Apoya a tu equipo y conecta tu negocio

Entrega a tu equipo herramientas que necesitan para satisfacer las necesidades de los clientes. Liferay DXP es capaz de unir sistemas heredados con funcionalidades nativas de analytic y commerce para una plataforma robusta, todo en uno.

# ¿Cómo apoya Liferay el crecimiento del sector financiero?

Liferay DXP integra los sistemas existentes y distribuye contenido en todos los puntos de contacto. Destruye los silos y unifica los sistemas heredados para que puedas crear experiencias completas que atraigan a la audiencia adecuada.

## En dispositivos móviles

Faculta a tus clientes para que puedan administrar sus cuentas, monitorear sus carteras y comprar servicios a través de un portal de autoservicio intuitivo en dispositivos móviles. Permíteles unir todas sus cuentas en un solo lugar y personalizar las aplicaciones móviles nativas de acuerdo con sus preferencias.

## En experiencia web

Unifica todos los puntos de contacto del servicio al cliente a través de mensajes y contenido consistentes en todos los canales digitales y presenciales. La primera plataforma API de Liferay se conecta a tus servicios existentes para brindar una experiencia de cliente optimizada que reduce las llamadas que ingresan al centro de atención al cliente, protege la información privada y proporciona un portal de cliente moderno.

## En las sucursales

Optimiza la experiencia del cliente en la sucursal bancaria conectándolos con quioscos, sitios web y dispositivos móviles para recopilar datos y preferencias del cliente. Ahorrarás tiempo y podrás personalizar cada interacción. Detrás de escena, puedes implementar una intranet unificada que conecte a los empleados y brinde a todos una vista de 360 grados de sus clientes. Digitaliza los procesos manuales y en papel para que los gerentes tengan más tiempo para concentrarse en tareas de mayor valor.

# Resumen

Las experiencias digitales definen la forma en que los clientes ven a las instituciones financieras, y las organizaciones que tienen experiencias superiores retendrán a los consumidores por más tiempo y obtendrán nuevos clientes más rápidamente. Las plataformas de experiencia digital permiten a las organizaciones financieras conquistar el desafío de administrar estos puntos de contacto digitales con los clientes y los datos que aportan, lo que da como resultado procesos comerciales más ágiles y optimizados. Son una forma unificada de gestionar el ciclo de vida del cliente en todos los canales.

## Avanzando

Vea cómo la plataforma de experiencia digital de Liferay puede ayudarte a crear experiencias del cliente digitales. Visite [liferay.com/solutions/industries/financial-services](https://liferay.com/solutions/industries/financial-services)



Liferay ayuda a las organizaciones a resolver sus desafíos digitales a través de soluciones omnicanales reales como: intranets, portales, commerce y soluciones de integración. Nuestra plataforma es open source, lo que hace posible una mayor fiabilidad, innovación y seguridad. Nuestra empresa intenta dejar una impronta positiva en el mundo, a través del negocio y de la tecnología. Miles de organizaciones del sector financiero, salud, gobierno, asegurador, retail, industria y otros muchos mercados utilizan Liferay. Liferay: Una plataforma. Infinitas Soluciones.

© 2021 Liferay, Inc. Todos los derechos reservados.