

## Banca digital en América Latina

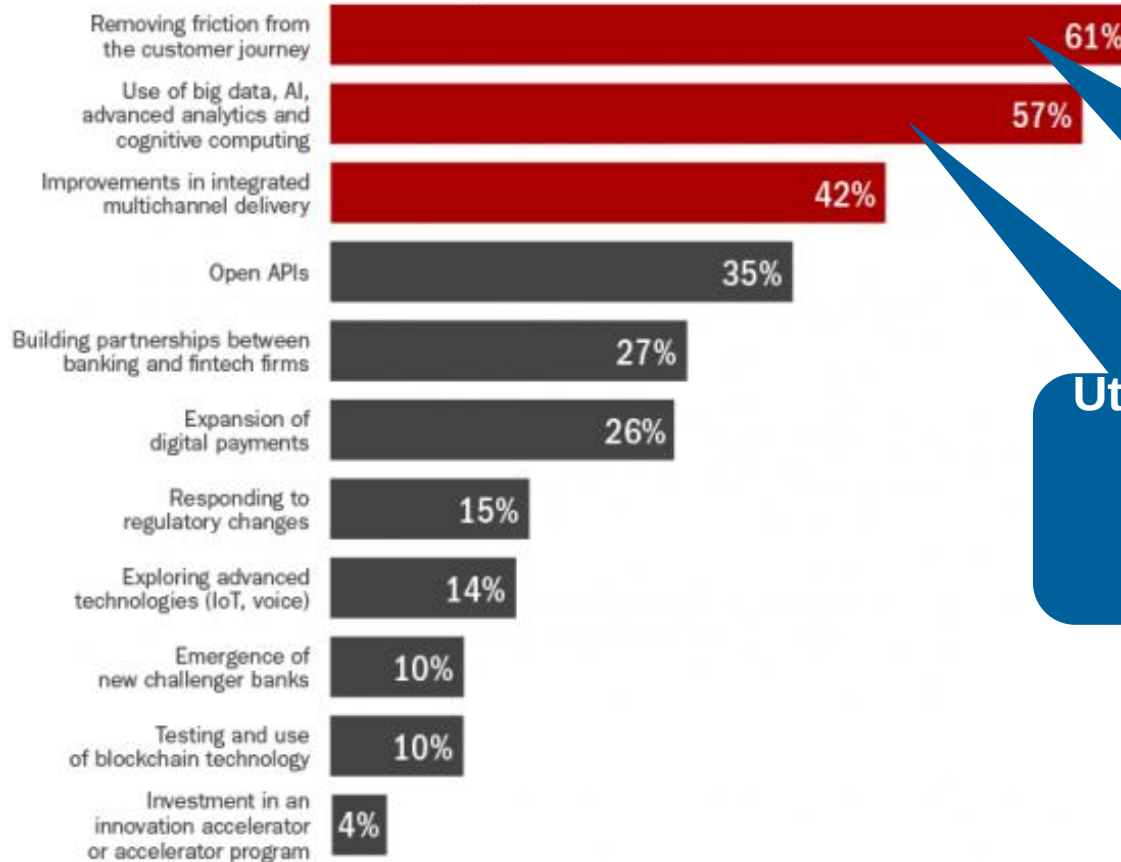
### Desafíos y oportunidades de la Banca en la era digital

Ricardo Ribeiro

Digital Transformation Leader  
LAC  
FICO

## THREE MOST IMPORTANT TRENDS FOR RETAIL BANKING INDUSTRY IN 2018

FIs and Suppliers (n=404)

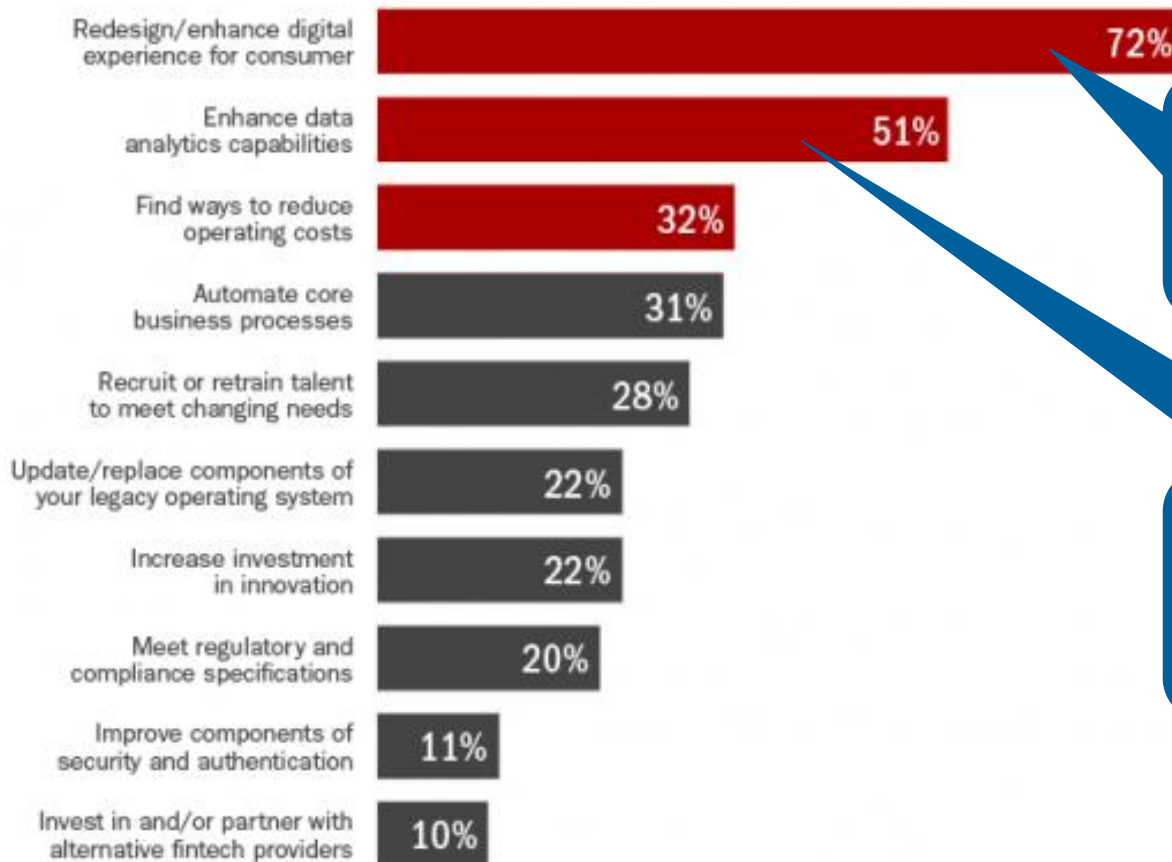


**Eliminar la fricción del cliente**

**Utilizar Big Data, Inteligencia Artificial y Analítica Avanzada**

## TOP THREE STRATEGIC PRIORITIES FOR 2018

Q: What are your top 3 strategic priorities for 2018 as an organization? (n=261)



**Rediseñar la Experiencia Digital**

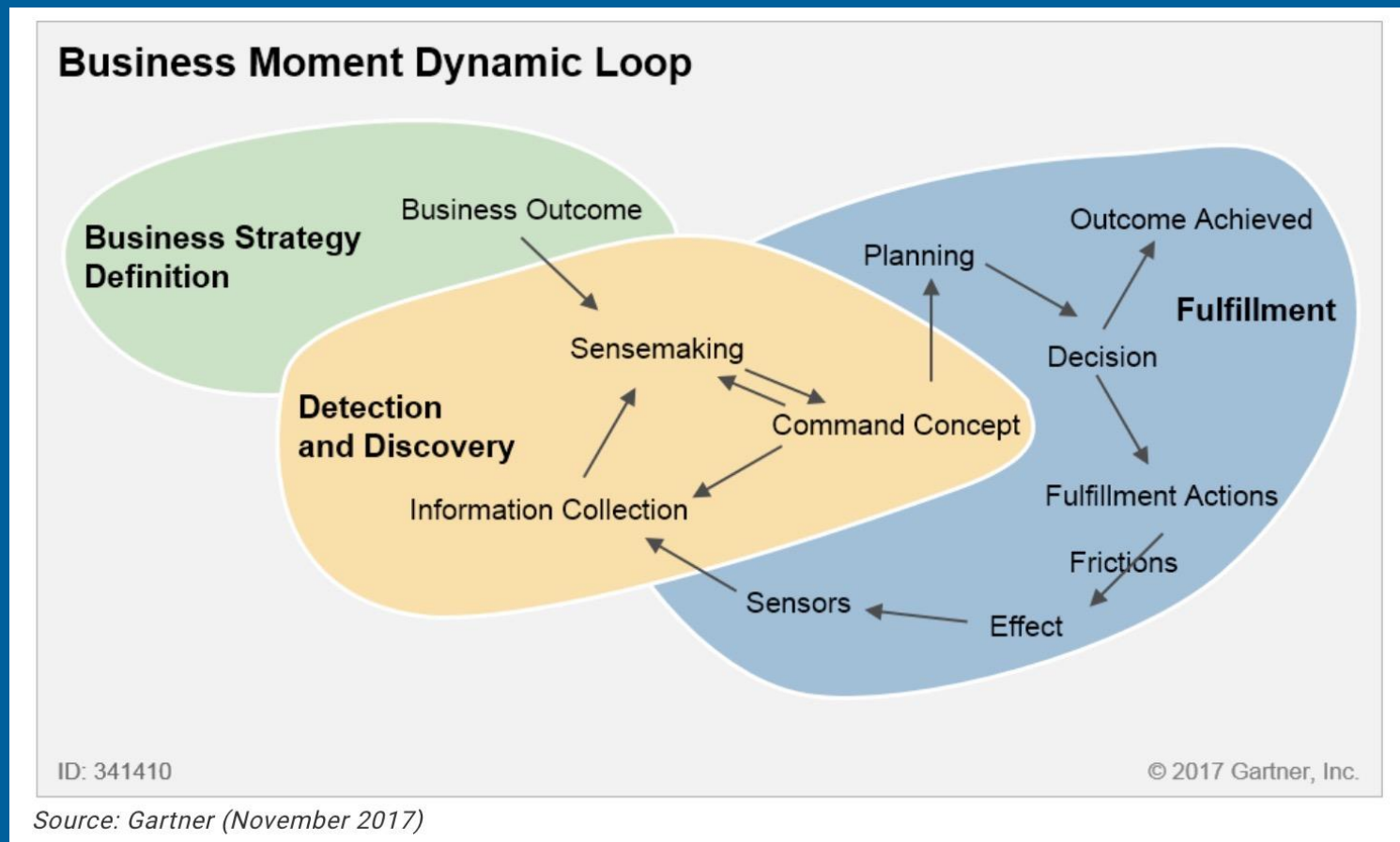
**Mejorar las Capacidades Analíticas**



# Experiencia Cliente



# Anatomia de un Momento de Negocio

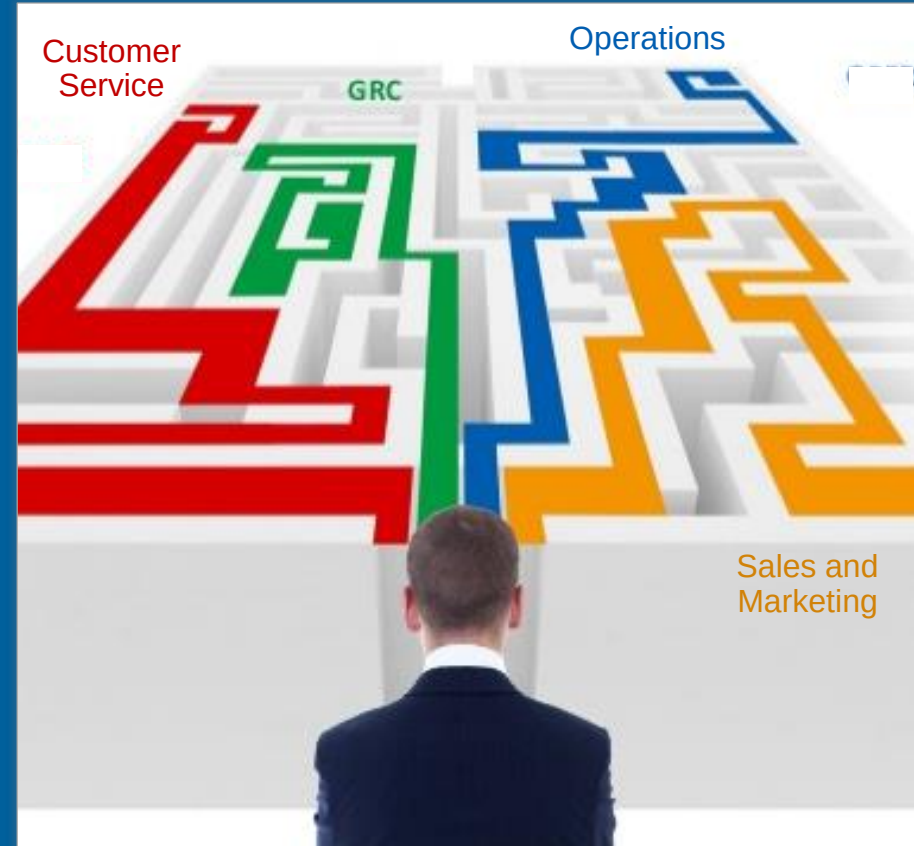


# Experiencia Cliente

La Visión del Negocio



La Experiencia Actual

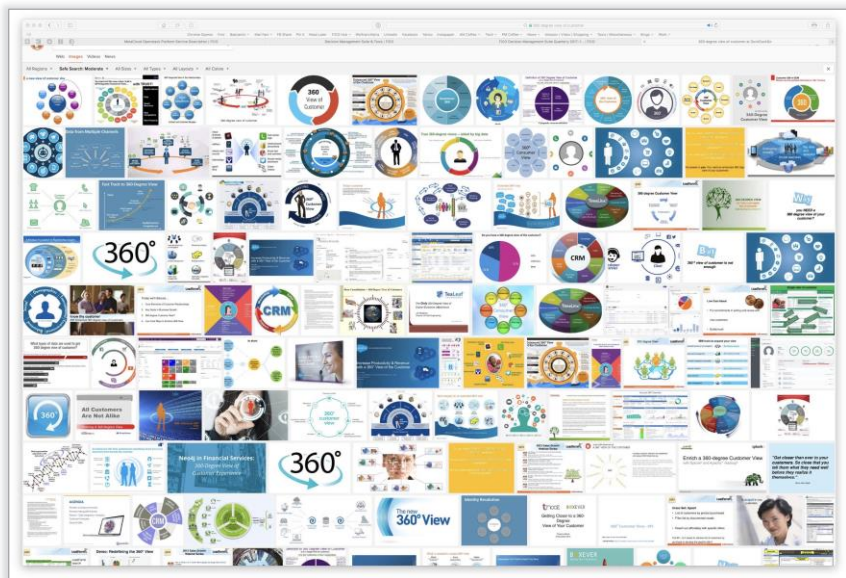


# Conectando los Momentos de Negocio



# Visión 360° de Cliente

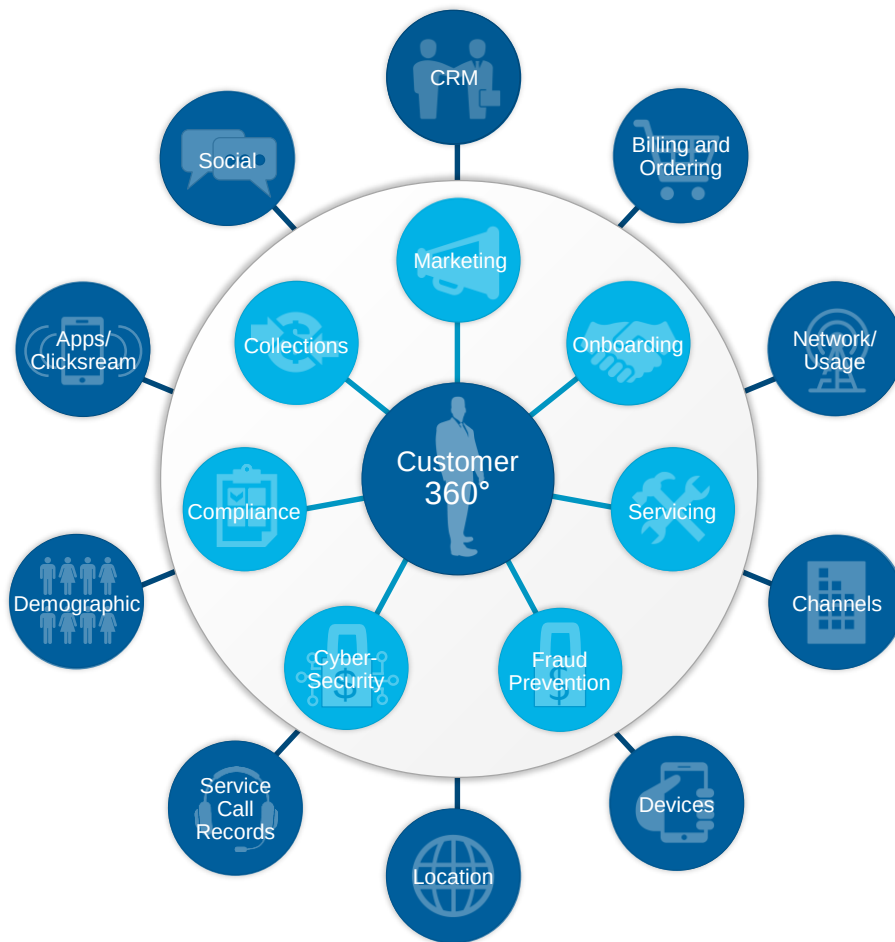
## Conectar el Proceso de Cliente





# La Nueva Visión Cliente 360°

## Ciclo de Vida de Cliente Redefinido



# Qué significa un Momento de Negocio?

Visión Única del Cliente



**Microsoft®**



**Sprint®**

**verizon✓**



**at&t**

 **Santander**



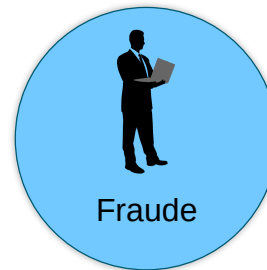
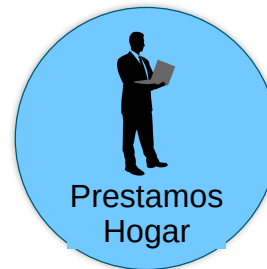
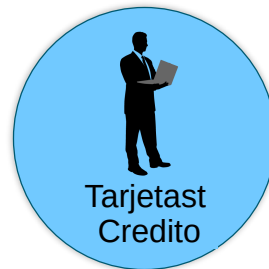
**citibank**

# Visión de Negocio vs. Visión de Cliente

La mayoría de las empresas tienen una vista en silos del cliente

## Vista del Banco del Cliente:

- Depende de los objetivos LOB
- Depende de la función
- Depende de las características de riesgo
- Depende del perfil del cliente
- Depende de la cartera



## Experiencia de Cliente Conectada

- Romper los silos
- Crea una verdadera vista de 360 ° del cliente
- Aproveche las mejores prácticas
- Auditoría centrada en el cliente y seguimiento de informes
- Comprender el ciclo de vida holístico del cliente
- Comparte, aprende y adapta

...Compartir y Conectar ***Momentos de Negocio***

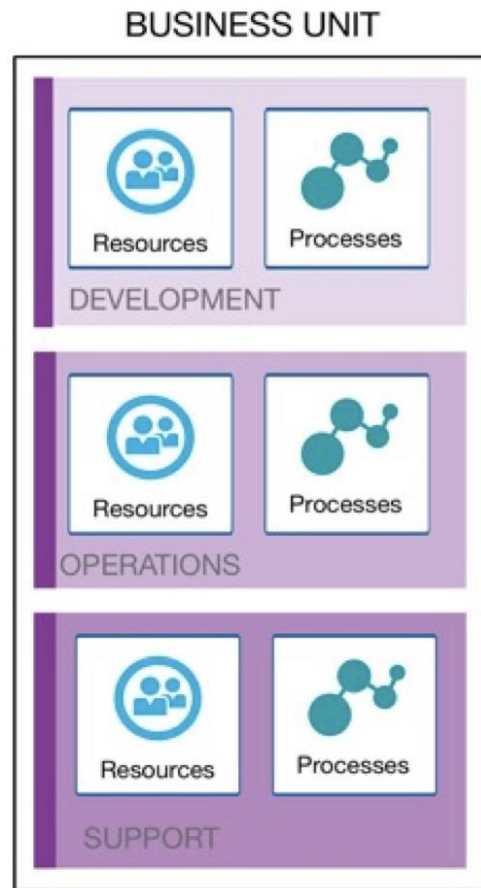




## Qué es una aplicación de gestión de decisiones?

En lo más básico, una aplicación analíticamente impulsada es una combinación de recursos y procesos:

- Datos
- Analíticos
- Reglas de decisión
- Flujo de trabajo
- Experiencia de usuario o GUI
- Ejecución de servicios
- Rastreo

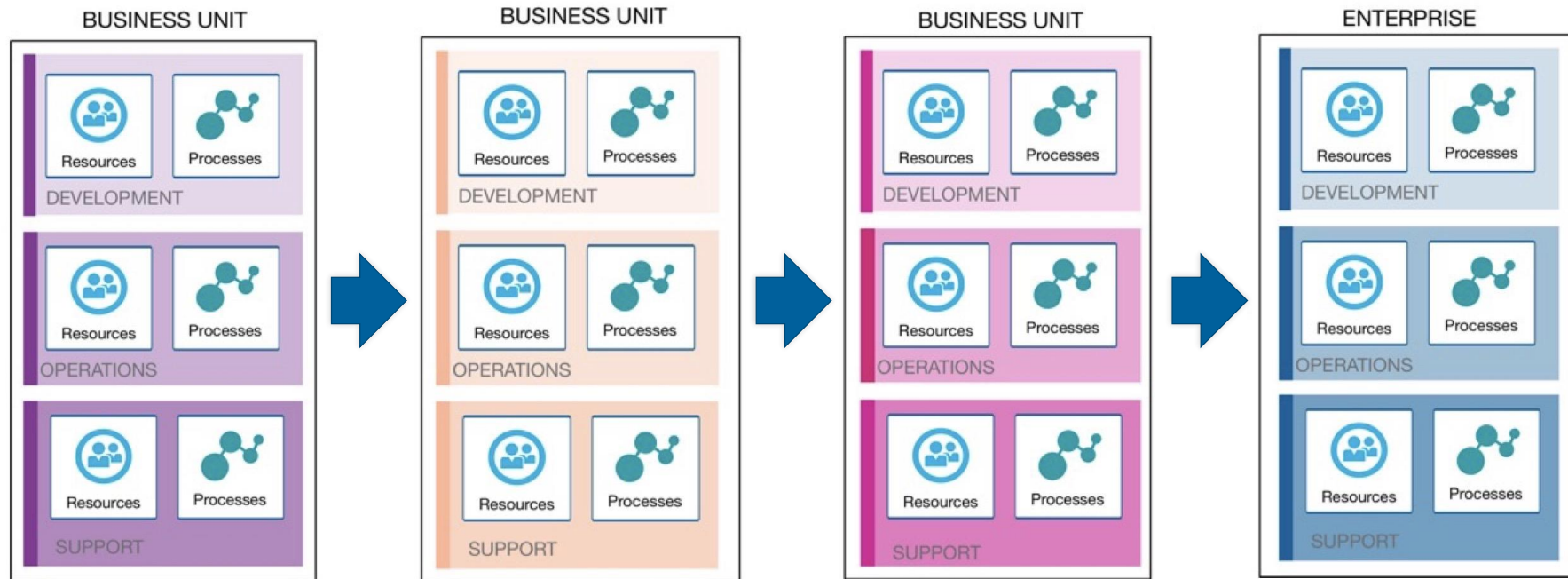


# Evolución de la Conectividad de la Plataforma

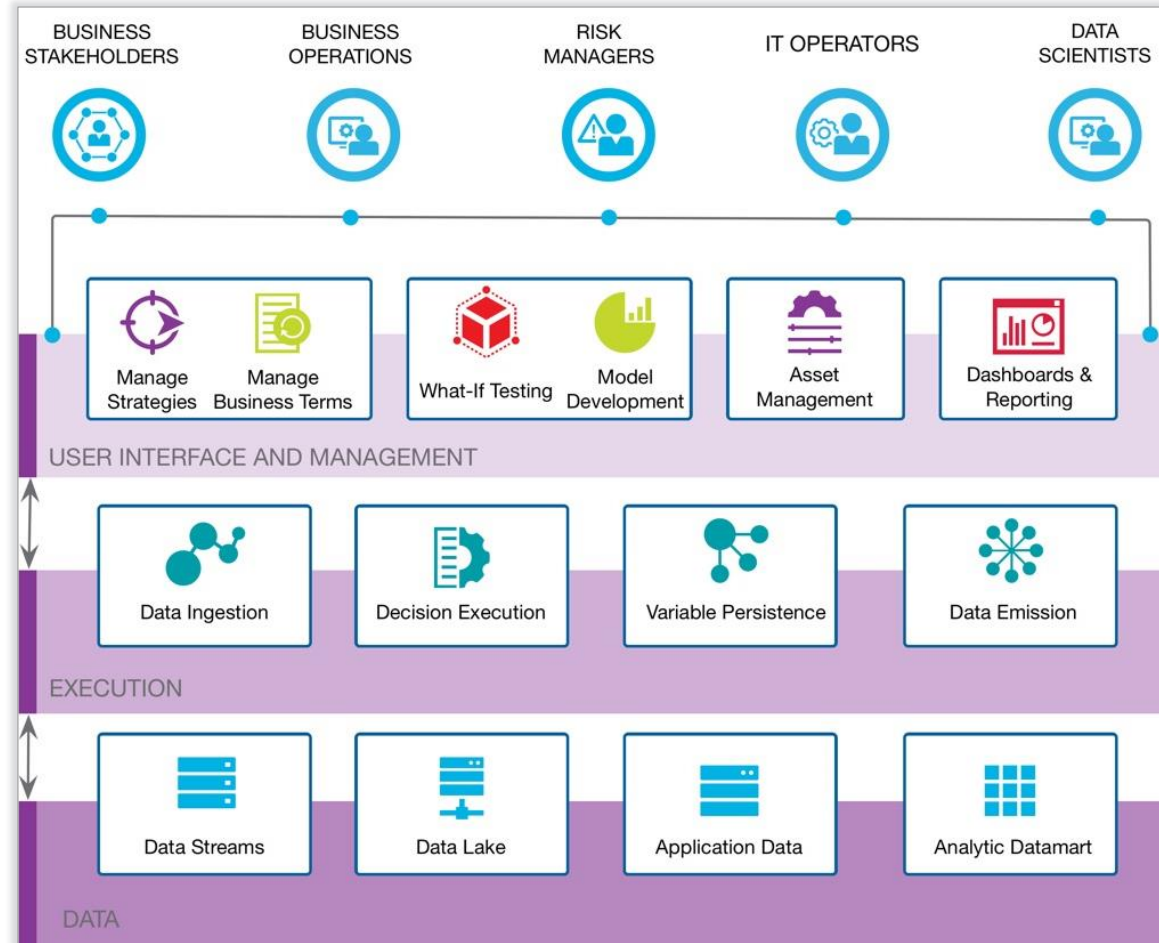
De Silo...

Para Conectado...

Para  
Centralizado

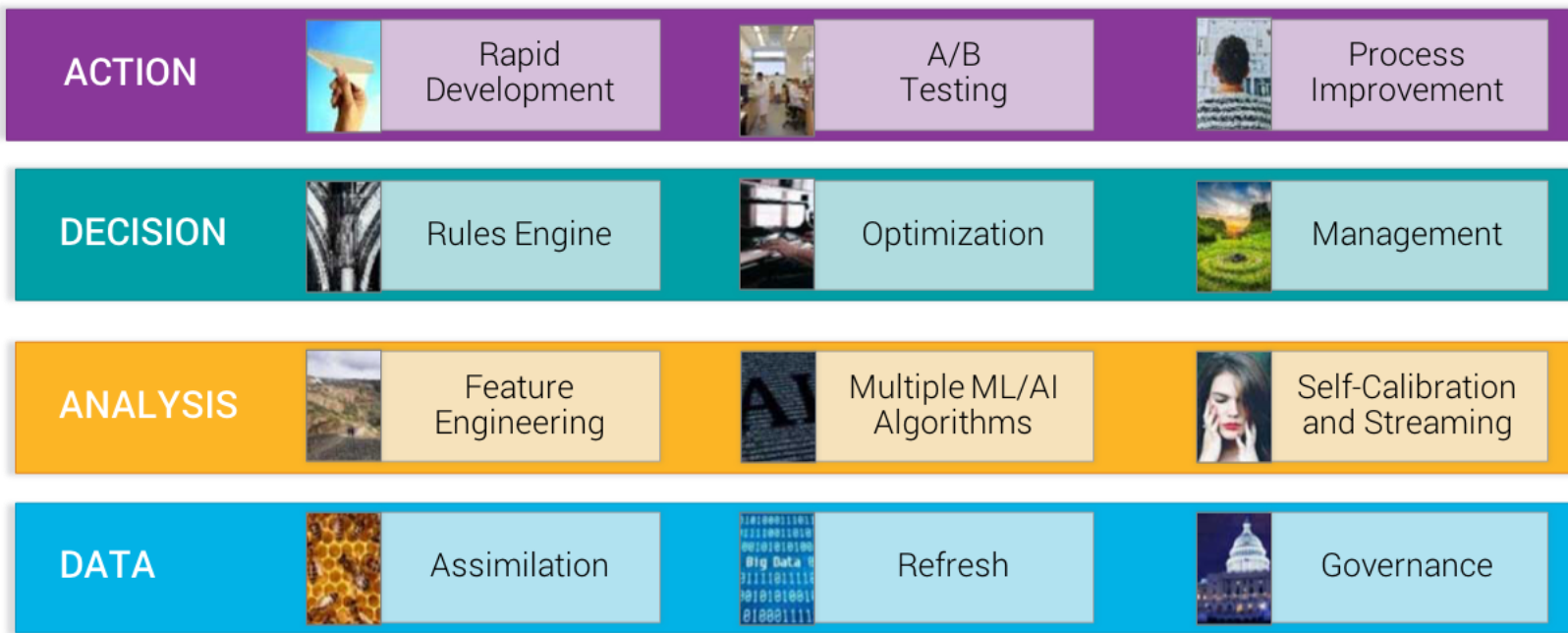


# Decisiones Centralizadas de Empresa



# Beneficio Máximo cuando se Integra como una Forma de hacer Negocios

Se alcanza un tiempo de comercialización más rápido mediante el uso de una plataforma robusta de extremo a extremo



# Transformar las Expectativas Empresariales de la Interacción con el Cliente

## Bienvenido al siglo 21!

| De                                                              | Para                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Toma de decisiones desde arriba y desde abajo                   | Toma de decisiones ágil                                                          |
| Se acerca el cortador de galletas                               | Personalización en masa                                                          |
| Pasivo                                                          | En tiempo real                                                                   |
| Estático y centrado en el canal                                 | Dinámico y centrado en el cliente                                                |
| Presentación & Reportes                                         | Analítico y operacionalizado                                                     |
| Contrato de cliente ad hoc e inconsistente                      | Tratamientos de clientes estratégicos y basados en datos                         |
| Estrategia poco clara, objetivos e implementación inconsistente | Estrategia y objetivos articulados de arriba hacia abajo con <u>consistencia</u> |



# Cómo FICO está ayudando a las organizaciones a convertirse en Centrado en Cliente





2<sup>nd</sup> LATAM  
**IoT &  
TECH**  
FORUM

**FICO**® Decisions

¡Gracias!

**Ricardo Ribeiro**

RicardoRibeiro@fico.com