

MINSAIT PRESENTA UNA NUEVA GENERACIÓN DE SUCURSALES BANCARIAS CONVERGENTES, ASISTIDAS Y SEGURAS PARA REACTIVAR LA ACTIVIDAD FINANCIERA

- **La compañía de Indra recuerda que la digitalización es una de las palancas clave para que el sector de servicios financieros salga de la crisis y recupere su competitividad**
- **Con el fin de responder a las necesidades del sector y las exigencias sanitarias, Minsait ha desarrollado una nueva generación de sucursales, Next Gen Branches, que mantienen la experiencia del cliente al tiempo que aportan mayor eficiencia en la operación y los costes a través de la fusión entre los mundos digital y físico**

Bogotá, 15 de octubre de 2020.- Minsait, una compañía de Indra, ha desarrollado “Next Gen Branches”, una nueva generación de sucursales que combinan los mundos físico y virtual bajo el concepto de “opticanalidad”, o lo que es lo mismo, el uso del canal óptimo para ofrecer de forma segura al cliente los servicios que necesita en cada momento. Se trata de un nuevo concepto para el sector de Servicios Financieros, a través de soluciones *end-to-end* que impulsan la transformación digital, acompañando a las entidades financieras y armonizando sus objetivos con los retos que plantea el nuevo entorno sanitario y las necesidades de los usuarios y la economía en general. Todo ello con el fin de potenciar la rentabilidad y asegurar una operación segura y sostenible tanto para los clientes como para las entidades bancarias.

Las medidas preventivas de distanciamiento social y las recomendaciones de reducción en el contacto físico con exteriores han sido elementos clave para acelerar e intensificar la transformación de los servicios financieros en Colombia, y hacer de la digitalización el único camino para operar en la nueva normalidad. A su vez, la coyuntura volvió a poner sobre el centro de discusión la relevancia del modelo de sucursales bancarias, un debate que, con los avances de transformación digital de los últimos meses, parece estar llegando a su fin.

En ese sentido, se han convertido en centro de atención para el sector cuestiones como la preocupación por la protección de los empleados, la minimización de los riesgos de salud a nivel social y el cumplimiento al máximo con todas las recomendaciones de las autoridades sanitarias, así como la capacidad para seguir ofreciendo al cliente la posibilidad de operar y recibir todos los servicios, también en las mejores condiciones de seguridad sanitaria.

La opticanalidad será el corazón de las sucursales del futuro

Next Gen Branches pretende dar respuesta a esos nuevos desafíos. “Desde Minsait proponemos un nuevo concepto de espacio físico y de experiencia en el cual los clientes podrán acceder y gestionar todo un ecosistema de soluciones mediante el uso de mecanismos y tecnologías de *self-service* (cajeros de última generación o dispositivos que permiten contar con oficinas desatendidas o atendidas en remoto, entre otros). El objetivo es que la visita a una sucursal del futuro sea una experiencia de valor en la que la autogestión sea el pilar fundamental y las posibilidades de operación se ajusten a las necesidades del cliente” explicó Oriol Pérez-Cubero, director de Servicios Financieros de Minsait en Colombia.

Esta propuesta integral, que se soporta en innovación y tecnología de punta, no solo se encuentra alineada con los parámetros de distanciamiento social, sino que además será vital para responder de forma efectiva a las tendencias y dinámicas que el sector de servicios financieros en Colombia enfrenta. Sobre este punto vale señalar que, según datos de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), en 2019, antes de la llegada

del Covid19, el sistema financiero colombiano ya realizó 3.952.962.860 operaciones, de las cuales 1.665.229.148 fueron monetarias y 2.287.733.712 no monetarias¹.

Más seguridad y mejor experiencia

Next Gen Branches, el ecosistema que conforma el modelo de oficina asociado a la reactivación de la actividad del sector, constituye una propuesta completa que abarca desde la activación de la cita previa y realización de operaciones con diferentes dispositivos de forma personalizada, pasando por procesos de banca móvil o soluciones de autoservicio asistido, hasta el marketing dinámico para diseñar ofertas adaptadas a cada perfil.

Todo lo anterior se podrá disfrutar en un solo espacio gracias a tecnología de última generación que permite el control inteligente de la afluencia, interacción y distribución de las personas en los espacios físicos. Tanto fuera como dentro de la sucursal virtual, la unión de la inteligencia artificial, la analítica y la cartelería digital permiten detectar y avisar sobre el incumplimiento de la distancia de seguridad, recomendar áreas de interacción o programar citas de forma dinámica, en caso de que el aforo sea excesivo o se trate un cliente que requiera una atención especial.

“Next Gen Branches es una propuesta que pretende abarcar y brindar una experiencia integral a los usuarios con el fin de acelerar los tiempos de atención y respuesta tanto a través de los canales físicos como digitales, sin dejar de lado las particularidades de cada cliente y la necesidad reducir el contacto humano según la evolución de la coyuntura. De esta forma, Minsait pone a disposición una herramienta clave para seguir fortaleciendo la relación y la fidelización entre el usuario y la entidad bancaria” afirmó Pérez-Cubero.

La información recabada durante todo el ciclo de atención alimenta los sistemas corporativos de la entidad financiera, ya sea de forma consolidada o incluso en tiempo real, para facilitar la toma de decisiones y la puesta en marcha de campañas comerciales. El cliente podrá interactuar tanto con los agentes físicos como con los dispositivos *self-service* en caso de que prefiera evitar el contacto humano. Entre estos últimos se encuentran el TAPP, la solución que integra los canales de banca móvil y autoservicio de Minsait para facilitar el retiro de efectivo en solo cinco segundos sin tocar el cajero.

Del mismo modo, Minsait ha incorporado la biometría al concepto de alta digital para ofrecer en el mundo físico una solución que hasta ahora se utilizaba de forma mayoritaria en los canales digitales, permitiendo que el cliente opere con su banco y la captación de nuevos clientes. Otras soluciones que conforman el ecosistema Next Gen Branches son la firma digital, que evita tocar el papel y facilita el ahorro de costes, o Remote Expert, que pone a disposición del cliente un experto financiero para que le ayude con las transacciones que requieran una asistencia específica.

Las Next Gen Branches o sucursales de nueva generación de Minsait suponen una visión integral del proceso de fusión de los canales físicos y digitales a través de la creación de un ecosistema que cubre todas las fases de atención en torno a tres estadios principales del customer journey: Activa, que incluye soluciones de identificación y reconocimiento biométrico; Conecta, que facilita la realización de operaciones con distintos dispositivos y niveles de asistencia; y, por último, Acelera, que permite el desarrollo e implantación de nuevas soluciones y tecnologías emergentes.

Acerca de Minsait

Minsait, una compañía de Indra (www.minsait.com), es una empresa líder en consultoría de transformación digital y Tecnologías de la Información en España y Latinoamérica. Minsait presenta un alto grado de especialización y conocimiento sectorial, que complementa con su alta capacidad para integrar el mundo core con el mundo digital, su liderazgo en innovación y en transformación digital y su flexibilidad. Con ello, enfoca su oferta en propuestas de valor de alto impacto, basadas en soluciones end-to-end, con una notable segmentación, lo que le permite alcanzar impactos tangibles para sus clientes en cada industria bajo un enfoque transformacional. Sus capacidades y su liderazgo se muestran en su oferta de productos, bajo la denominación Onesait, y su oferta transversal de servicios.

¹ Superintendencia Financiera de Colombia en Dinero. Disponible en: <https://www.dinero.com/empresas/articulo/banca-digital-que-esta-pasando-con-las-oficinas-de-los-bancos-en-colombia/280694#:~:text=Seg%C3%BAAn%20el%20reporte%20de%20la,y%20BBVA%20Colombia%20con%20461>.

Acerca de Indra en Colombia

Presente en el país desde hace más de 20 años, Indra es una de las principales compañías tecnológicas de Colombia. Cuenta con más de 3.000 profesionales y oficinas en las ciudades de Bogotá, Barranquilla y Medellín, así como con un Delivery Center (Centro de Producción de Software) en Pereira, un Centro de Excelencia Cloud en Bucaramanga y un Centro de Ciberseguridad en Bogotá. La compañía forma parte de algunos de los proyectos innovadores clave para el desarrollo tecnológico de Colombia en los sectores de Transporte & Defensa, y Tecnologías de la Información (TI) a través de su filial Minsait.

Acerca de Indra

Indra (www.indracompany.com) es una de las principales compañías globales de tecnología y consultoría y el socio tecnológico para las operaciones clave de los negocios de sus clientes en todo el mundo. Es un proveedor líder mundial de soluciones propias en segmentos específicos de los mercados de Transporte y Defensa, y una empresa líder en consultoría de transformación digital y Tecnologías de la Información en España y Latinoamérica a través de su filial Minsait. Su modelo de negocio está basado en una oferta integral de productos propios, con un enfoque end-to-end, de alto valor y con un elevado componente de innovación. A cierre del ejercicio 2019, Indra tuvo unos ingresos de 3.204 millones de euros, más de 49.000 empleados, presencia local en 46 países y operaciones comerciales en más de 140 países.