

MEJORAR LA EFICIENCIA DE MEDIOS DE PAGO Y LA OPERATIVA BANCARIA

El modelo renovado de BPO de Indra permite reducir un 20% los costes de captación de nuevos clientes

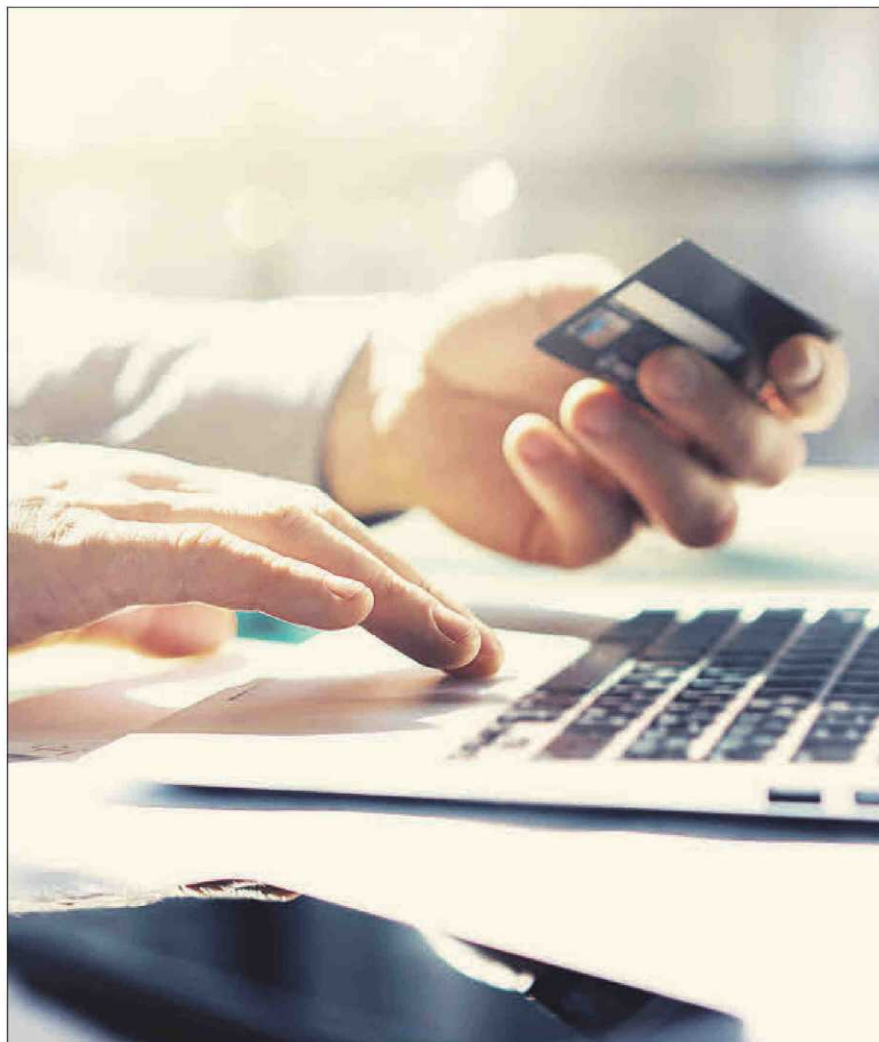
elEconomista MADRID.

La compañía Indra ha reformulado su modelo de productos y soluciones de BPO (*Business Process Outsourcing*) para proporcionar a las entidades bancarias significativas mejoras en sus niveles de eficiencia e importantes reducciones de costes. La aplicación de tecnologías emergentes, que van desde el llamado *machine learning* hasta la inteligencia artificial, posibilita impactos tangibles en el negocio bancario a corto y medio plazo: mejora del 30 por ciento en la eficiencia en la gestión de medios de pago, 20 por ciento de reducción de costes en materia de captación de clientes y de gestión documental, total desaparición del papel en el alta de clientes –realizable íntegramente desde el móvil– y la desaparición de las interrupciones de servicio en tarjetas, entre otros. En colaboración con Minsait, su unidad de transformación digital, Indra facilita a las entidades bancarias una combinación de tecnologías y servicios de consultoría de negocio y estrategia que implican una clara evolución del modelo de BPO. El *back-office*, en concreto, se perfila como un elemento clave en el proceso de transformación digital del sector. Indra da respuesta, con este nuevo modelo, a la necesidad de las entidades de mejorar los niveles de rentabilidad financiera, adaptarse a los cambios regulatorios, aprender a gestionar las nuevas expectativas del cliente, o afrontar la irrupción de nuevos jugadores y tecnologías.

Ir más allá para mejorar

“Somos flexibles y nos adaptamos a los entornos de cada uno de nuestros clientes. Estamos habituados a trabajar con los sistemas *core* de estas entidades y conocemos bien la operativa, pero vamos más allá e incorporamos nuestras propias soluciones tecnológicas para mejorar la eficiencia y la calidad y conseguir la máxima trazabilidad de las operaciones. Además, proporcionamos a los bancos un entorno de análisis y reporte de la información, algo que se ha vuelto imprescindible para el buen control del servicio y la mejora continua de la experiencia de cliente”, explica José Luis Osuna, director de Desarrollo Global de Negocio de BPO en Indra.

“Los expertos en transformación digital de la banca pronostican un replanteamiento de los servicios de *Business Process Outsourcing* (BPO)”, explica Álvaro de Salas, director de



Aplicar tecnologías emergentes posibilita impactos tangibles en el negocio bancario

Innovación y Nuevos Negocios en Servicios Financieros de Indra. “De hecho, se prevé un incremento en la demanda debido al cambio del modelo estratégico, que dará paso, en el corto-medio plazo, a una drástica reducción del volumen de operaciones”. Y es que la inclusión de modelos de operaciones virtuales, la reducción de operaciones físicas por la disminución del número de oficinas bancarias y la robotización

contribuirán a que los operadores que prestan estos servicios apuesten por la especialización en detrimento de la gestión por volumen.

Nuevos servicios

Entre las soluciones de BPO para entidades bancarias de Indra destaca *Minsait Process Digitization RPA*, su herramienta de robotización de procesos que facilita la optimización de tareas repetitivas de *back-office* a través de la automatización y de forma no intrusiva en los sistemas de las compañías. Su incorporación a los servicios de atención y resolución de las incidencias producidas en las tarjetas ha permitido eliminar en un cien por cien las interrupciones en el servicio y obtener mejoras de un 30 por ciento en la eficiencia.

Otra solución que aporta notables eficiencias, especialmente en la reducción de costes e incremento de la productividad, es *Minsait Content Management*, que permite la automatización de procesos mediante la digitalización multicanal para generar un expediente 360º del cliente. Se utiliza, sobre todo, en procesos de reactivación de tarjetas y su archivo electrónico permite reducir hasta el 50 por ciento de disco físico, lo que se traduce en una menor inversión en almacenamiento y disminución del riesgo operacional en casos de restauración. *Minsait Mind 4 Credit*, por su parte, permite la automatización de procesos crediticios en la nube, facilitando el acceso al estado del expediente en todo momento. En la actualidad, gracias a esta solu-

ción, se gestionan más de 110.000 créditos hipotecarios al año.

En el ámbito de la Inteligencia Artificial y *machine learning* destacan *Minsait Advanced Contact Center*, que analiza en tiempo real las conversaciones y de forma continua todas las llamadas grabadas, reduciendo, hasta un 15 por ciento, el tiempo de espera del cliente y hasta un 75 por ciento el dedicado a la creación de contenido; *Minsait AVM*, que permite la valoración automática de grandes carteras de inmuebles y que obtiene una fiabilidad análoga a una tasación ECO sin visita en inmuebles no singulares; o *Minsait Intelligent Content Automation*, que facilita el procesado de contenidos con estructura no estándar, identificando información que sea relevante para realizar una operación –por ejemplo, en una escritura, quién es el apoderado de una sociedad y los poderes que tiene–. El uso de esta herramienta de robótica y sistemas de inteligencia semántica ha permitido a Indra alcanzar ratios de mejora de la eficiencia en torno al 20-30 por ciento, dependiendo de la entidad, en diversos servicios BPO jurídicos.

Tecnologías móviles

Las tecnologías móviles también acaparan un importante protagonismo en la oferta de BPO para ayu-

El 'back-office' es un elemento clave en la transformación digital del sector bancario

dar a las entidades financieras a construir un nuevo modelo de relación con sus clientes que aporte conveniencia, asesoramiento, seguridad, y ahorro de tiempo y dinero. Son los casos de *Minsait Banco Móvil Contextual*, que permite a las entidades financieras ofrecer productos de crédito al consumo con una extraordinaria experiencia de usuario, incluyendo modelos analíticos e incrementando en un 50 por ciento los ratios de conversión.; o *Minsait Digital Onboarding*, que incorpora la tecnología más avanzada de verificación documental, comprobación biométrica de la identidad y análisis de seguridad de dispositivos electrónicos. Esta solución reduce de cinco días a menos de 15 minutos el proceso de alta de un cliente en el banco.