

INTELIGENCIA DE CLIENTES

Cómo promover el crecimiento en el sector de los servicios financieros

CÓMO MANTENER LA ESTABILIDAD EN EL SECTOR MÁS EXIGENTE DEL MUNDO

Aunque por lo general el sector financiero es optimista de cara al futuro, los mercados todavía son volátiles y las empresas aún se enfrentan a unos desafíos sin precedentes, tanto económicos, como políticos y sociales. Como resultado, la mayoría de directivos del sector financiero están implementando estrategias clave que mejoren su crecimiento, entre las que se encuentran aumentar su participación en carteras de clientes, mejorar la fidelización y proporcionar los servicios y productos adecuados en el momento oportuno.

No hace falta decir que, para lograr esto, las empresas de servicios financieros deben contar con una profunda comprensión de las necesidades de sus clientes, su rentabilidad, su perfil de riesgo, sus tendencias de contratación de nuevos productos y lo que se precisa para mantenerlos satisfechos y fidelizados. Deben fijar su atención en el valor y la retención de clientes previos, ajustándose a sus demografías cambiantes – incluyendo las grandes poblaciones de edad avanzada y los consumidores migratorios.

Además, las empresas necesitan centrarse constantemente en la búsqueda y consecución de nuevos clientes, a través de la oferta de unos productos innovadores a economías emergentes, a las nuevas masas, las pequeñas empresas y los no asegurados o no usuarios de instituciones bancarias.

Pero la realidad es que la mayoría de las instituciones financieras son incapaces de transformar todos estos volúmenes masivos de datos en información útil sobre clientes o clientes potenciales (como por ej. sus datos demográficos, sus registros de operaciones, productos adquiridos, preferencias de servicios, registros de actividad online, interacciones con centros de llamadas, medios sociales y *feedback* diverso que incluya quejas, consultas y reclamaciones). La mayor parte de esta valiosa información es ignorada, malinterpretada o simplemente permanece oculta.

La plataforma QlikView de Business Discovery proporciona un verdadero BI de autoservicio, que está capacitando a los usuarios de negocio y aportando una toma de decisiones innovadora. Permite la exploración y el análisis de los datos integrados de clientes, creando un excelente asesoramiento de ventas y segmento y aumentando las oportunidades de ventas cruzadas y ascendentes.

Ofrece a los directivos la capacidad de entender a fondo el nivel de éxito de sus campañas de marketing y su actividad de ventas para luego estructurar y planificar mejor futuras estrategias de campañas de comunicación y promociones.

QlikView aporta conocimientos valiosos sobre clientes que antes permanecían ocultos o ignorados, permitiendo a las compañías ofertar los productos adecuados en el momento oportuno.

QlikView también capacita a los equipos de venta para que determinen con mayor eficacia sus listas de llamadas, mejorando con ello los volúmenes de llamadas y optimizando sus reuniones.

Otra característica muy potente de QlikView es que permite incrustarlo en los portales de manejo de clientes para un auto-servicio de análisis y business discovery.

QlikView capacita a los usuario de negocio y a los encargados de la toma de decisiones a todos los niveles, proporcionando un acceso increíblemente rápido a los datos, el conocimiento y la colaboración.

La solución de Business Discovery para el sector de los Servicios Financieros

No sorprende que más de 2.500 organizaciones de servicios financieros, entre las que se incluyen las 20 mejores instituciones financieras de Europa y Norteamérica*, hayan recurrido ya a QlikView, transformando sus datos en conocimiento.

- Para segmentar e identificar objetivos de mercado rentables
- Mejorar la gestión de marketing y ventas, incluyendo previsión y rastreo
- Mejorar la eficacia y los resultados de campañas y promociones
- Crear productos y servicios con excelente rendimiento y muy fáciles de comprender
- Mejorar la eficacia de ventas cruzadas y ascendentes en sucursales y todo tipo de canales
- Controlar y reducir los costes de ventas y mejorar los niveles de servicios al cliente

Algunas áreas habituales de inteligencia de clientes para las que podría ser útil QlikView son las siguientes:



TEXT FOR GRAPHIC:

Objetivos de clientes

- Segmentación de clientes
- Objetivo de marketing
- Procesamiento de aplicaciones
- Gestión del riesgo
- Rendimiento de campañas

Análisis de ventas e ingresos

- Análisis de rendimiento
- Comparativas de sector
- Monitorización de ingresos
- Análíticas de CRM
- Características de cuentas

Gestión de operaciones

- Detección y prevención de fraude
- Monitorización de transacciones
- Estrategias de riesgo y precios
- Puntuaciones de crédito
- Gestión de casos

Gestión de cobro y carteras

- Rastreo de líneas de crédito
- Fraude de clientes
- Cuentas delictivas
- Departamento de cobro
- Autorizaciones y limitaciones de crédito

Productos y servicios

- Gestión de productos
- Programas de afinidad/lealtad
- Monitorización de puntos y descuentos
- Marketing de canal
- Cumplimiento regulatorio

Integración del cliente

- Apertura de cuentas
- Mejoras de procesos
- Gestión de activos
- Mediciones de eficacia
- Características de cuentas

Servicio al cliente

- Portal de informes Extranet
- Gestión de reclamaciones
- Retención de clientes
- Gestión de centros de llamadas
- Entrega móvil y web

Análisis de clientes

- Perfil de clientes / vista individual

- Rentabilidad de clientes
- Análisis multicanal
- Ventas cruzadas y ascendentes
- Análisis del sentir de los medios sociales

QlikView capacita a los usuario de negocio y a los encargados de la toma de decisiones a todos los niveles, proporcionando un acceso increíblemente rápido a los datos, el conocimiento y la colaboración.

*Lista Forbes Global 2000

ANÁLISIS DE CASO: BANCO LÍDER EN BANCA DE INVERSIÓN

Situación:

Un banco de pleno servicio con cerca de 10 millones de consumidores minoristas, más de 650.000 clientes comerciales y más de 500 sucursales. El banco vio la necesidad de proporcionar a toda su plantilla un análisis libre e intuitivo que permitiera entender mejor, renovar y hallar nuevas oportunidades de mercado.

Desafío:

SEB necesitaba una visión más completa y detallada de su base de clientes, para poder mejorar las oportunidades de venta cruzada de productos y mejorar su penetración en carteras. También deseaban mejorar la gestión de sus proyectos tecnológicos y departamento TI y la eficacia general de éste en todo el banco.

En su continua búsqueda de crecimiento, el banco precisaba que cada sucursal pudiera localizar sus propios objetivos de clientes de una manera individualizada y personalizada. El poder capacitar a más de 6.000 asesores de venta a fin de incrementar la interacción con el cliente, identificar amenazas y oportunidades y vender mejor la amplia gama de productos y servicios que ofrece este banco.

También reconocieron el valor de capacitar al equipo interno de soporte de ventas para poder adaptarse a las condiciones y situaciones locales, identificando el riesgo con mayor eficacia y hallando márgenes bajos susceptibles de incrementarse.

También se identificó la necesidad de negocio de reemplazar los antiguos sistemas y herramientas basadas en SQL y hallar una alternativa a la herramienta tradicional de informes BI del banco, la cual ya no aportaba la flexibilidad y libertad que el banco precisaba.

Solución:

El banco implementó la plataforma QlikView de Business Discovery, haciendo posible que miles de usuarios de negocio (asesores/vendedores de banca, Directores de sucursales, Directivos de marketing regionales, analistas y propietarios de productos y segmentos), en cientos de sucursales, pudieran analizar e interpretar sus propios datos de clientes, logrando:

- Identificar oportunidades de venta
- Identificar clientes potenciales a nivel individual de sucursal gracias al nuevo enfoque en el soporte de ventas
- Efectuar analíticas ad hoc de la base de clientes a fin de detectar ventas cruzadas y ascendentes

Ventajas:

El banco no sólo incrementó el volumen de interacciones con clientes, sino que también logró asegurar que cada interacción se basara en las necesidades y requisitos individuales del cliente. En estos casos, un aumento del 1% en interacción con el cliente equivale aproximadamente a \$6m de ingresos.

El banco también constató una gran mejora en la calidad de las reuniones con clientes: Un 1% de mejora en las ventas equivale a más de \$15m de nuevos ingresos.

La plataforma QlikView de Business Discovery ha creado una alternativa nueva, flexible, potente, de analítica, que viene a reemplazar a las tradicionales soluciones BI, capacitando a los usuarios con unos conocimientos detallados, exhaustivos y precisos, basados en los datos.

ANÁLISIS DE CASO: SEB (Banca/Títulos/Inversión)

Situación:

SEB es un grupo financiero líder en el norte de Europa; SEB Bank es el mayor banco comercial de Lituania, ofrece una amplia gama de servicios bancarios a clientes privados individuales, corporaciones e instituciones financieras. SEB Bank es el líder de mercado local en cuanto a sus servicios bancarios, ofrecidos a más de un millón de clientes en toda Lituania. Cuenta con más de 400 mil clientes corporativos y 5 millones de clientes privados, \$300 mil millones en activos, \$6 mil millones de ingresos y 20 mil empleados.

Desafío:

SEB necesitaba una visión más completa de su actual base de clientes para poder mejorar sus oportunidades de venta cruzada de productos y mejorar su penetración en carteras de cliente. También deseaba mejorar la gestión de sus proyectos tecnológicos y la eficacia general de todo el banco.

Solución:

Se desplegaron diversas apps QlikView a cientos de usuarios en los diversos departamentos del banco para:

- Análisis de rendimiento de ventas
- Análisis de campañas de marketing y objetivos de clientes
- Análisis de rendimiento de proyectos TI

Ventajas:

La plataforma QlikView de Business Discovery ayudó al banco a ampliar sus carteras de clientes, gracias a una mejor identificación de oportunidades cruzadas de venta, ampliando con ello su participación en carteras previas.

Mejóro considerablemente la gestión y eficacia de sus proyectos TI.

Las aplicaciones de ventas y marketing se desplegaron en menos de tres semanas y desde el primer día lograron revelar conocimientos antes ocultos.

“QlikView es tan flexible, potente y fácil de usar – las vistas de los datos nunca habían sido antes así. Nuestros agentes de ventas consiguen más clientes ahora directamente gracias a QlikView.”

Director General de análisis de proyectos en un Banco de Inversión Mundial

ANÁLISIS DE CASO: California Casualty (Seguros)

Situación:

California Casualty es una aseguradora líder en EEUU en seguros de la propiedad y de accidentes. Ofrecen protección y tranquilidad a profesionales que sirven a sus comunidades, como profesores, agentes de policía, bomberos y enfermeras, con presencia en 44 estados.

Desafío:

California Casualty precisaba una solución nueva que reorganizara y racionalizara sus capacidades analíticas y de informes, las cuales dan soporte a una amplia variedad de funciones de negocio. El objetivo era mejorar la capacidad de gestión de las ventas de campo, a fin de rastrear e impactar en la generación de oportunidades y en las tasas de conversión de clientes.

Solución:

La plataforma QlikView de Business Discovery se desplegó a nivel general en toda la empresa, en las siguientes funciones:

- Rendimiento de ventas y marketing
- Análisis financiero y cumplimiento
- Servicio y soporte al cliente
- Operaciones y gestión TI

Ventajas:

California Casualty experimentó un aumento en sus tasas de conversión de oportunidades superior al 25%.

La plataforma QlikView de Business Discovery incrementó la media de televenta por agente de 1,6 a 2,0 por día, dando como resultado aproximadamente unas 200 ventas adicionales al mes.

Además lograron una reducción del 60% en las esperas a informes de cumplimiento.

LIDER ABSOLUTO

QlikView cree en el poder de la colaboración y en el conocimiento y la experiencia de los colectivos de profesionales de mercado para aportar conocimiento de negocio a toda la organización.

QlikView ha formado comunidades de especialistas en Nueva York, Londres y Mumbai, compuestas por profesionales de mercado que se dedican a compartir las mejores prácticas y a colaborar para hallar los mejores modelos que permitan enfocar con éxito las cuestiones clave a las que se enfrenta el mercado.

Nuestro sólido liderazgo se manifiesta a través de múltiples paneles de industria y grupos de asesoramiento compuestos por especialistas y voces líderes, como el QlikView Wall Street Customer Advisory Council, que se especializa en la provisión de servicios financieros.

Nuestros clientes y partners se unen con la intención de compartir y debatir conocimientos de mercado, conceptos de inteligencia e innovaciones tecnológicas que puedan ayudar a proporcionar estabilidad financiera y crecimiento. Todas las tendencias clave y hallazgos se publican en forma de artículos y *whitepapers* en la comunidad online Financial Services QlikCommunity, la cual lidera el diálogo e impulsa la innovación. QlikView también comparte los mejores enfoques y las mejores aplicaciones ya probadas en el mercado, permitiendo a nuevos y antiguos clientes aprender continuamente de las mejores prácticas de su sector.

QlikView cuenta con una potente red mundial de más de 1.200 partners estratégicos, entre proveedores de soluciones, partners OEM, consultores de negocio e integradores de sistemas. Este programa de partners se ha diseñado con el fin de ofrecer a nuestros clientes unas soluciones de software de primera magnitud, un excelente soporte de consultoría e implementación, garantizando a toda organización el máximo aprovechamiento posible de sus datos accionariales en vivo, fomentando una cultura de la innovación.

“QlikView nos reveló en seguida áreas específicas de negocio que necesitaban mejoras. En menos de un mes, pasamos de un 20% a un 40% de negocio en clientes que antes se habían descartado.”

Nebojsa Stojanovic, IT Manager Meilleurtaux

CÓMO LOGRAR VENTAJA COMPETITIVA

QlikView es la primera plataforma de Business Discovery del mundo diseñada para ayudar a las organizaciones a lograr estabilidad y crecimiento.

Business Discovery es un BI dirigido por el usuario que ayuda a las personas a tomar decisiones basadas en múltiples fuentes de conocimiento: datos, personas y lugares. Los usuarios pueden crear y compartir conocimiento y análisis en equipo, en grupos diversos, formales o informales y entre organizaciones. Las plataformas de Business Discovery ayudan a las personas a formular y responder preguntas que se hacen en su día a día y seguir su propia ruta hacia el conocimiento, por sí solos o en equipo. Las plataformas de Business Discovery aportan conocimiento en cualquier lugar, un modelo de apps, movilidad, posibilidad de combinación y remezcla y una experiencia social y colaborativa.

Una plataforma de Business Discovery:

Los usuarios de negocio desean analizar la información buscando asociaciones y deduciendo conocimientos, en una interfaz visualmente atractiva. QlikView incorpora las capacidades de visualización más avanzadas, con una amplia gama de opciones de presentación y edición de gráficos. La interfaz intuitiva de QlikView se convierte en algo muy atractivo para los usuarios de negocio. Un simple clic puede transformar el análisis y abrir nuevas rutas analíticas y formas de visualización de los datos. Según su perfil de seguridad, los usuarios pueden interactuar con aplicaciones QlikView y hacer modificaciones, adiciones y/o crear nuevas apps sin requerir compleja formación o mantenimiento. Si los usuarios necesitan un componente específico de visualización que no viene incluido en el núcleo de QlikView, los desarrolladores web pueden integrar con rapidez y facilidad componentes personalizados o de terceros.

Experiencia asociativa:

La plataforma QlikView Business Discovery permite a los usuarios explorar los datos, hacer descubrimientos y revelar conocimientos que puedan utilizarse para resolver problemas de

negocio de nuevas maneras. Uno de los diferenciadores clave de QlikView es la experiencia asociativa que aporta a los usuarios. Los usuarios de negocio efectúan búsquedas e interactúan con unos cuadros de mando y analíticas dinámicos, desde cualquier dispositivo. Siguen su propia ruta de pensamiento hacia el conocimiento. La experiencia asociativa aprovecha plenamente el modelo en memoria de QlikView para aportar la experiencia de uso similar a un motor de búsqueda como Google, con la que el usuario está plenamente familiarizado, encontrando al instante información clave y obteniendo respuestas de negocio al momento. Al igual que la nueva búsqueda instantánea de Google, la búsqueda asociativa de QlikView proporciona resultados instantáneos, a la vez que el usuario escribe. Su interfaz intuitiva destaca las relaciones entre los datos. Esto permite a los usuarios de negocio explorar los datos y obtener un mejor conocimiento sobre sus clientes. El motor de la interfaz mantiene automáticamente las asociaciones entre los datos, aliviando así la necesidad de los desarrolladores de tener que encargarse del mantenimiento mediante rígidas jerarquías y rutas de profundización en los datos fijas y predeterminadas.

“La riqueza de las líneas de análisis y la flexibilidad de navegación nos dieron nuevas capacidades de investigación y mejoraron nuestra seguridad.”

Jean-Luc Masselin, Director of Internal Control, ABN AMRO

Colaboración:

Las decisiones de negocio rara vez se toman de forma aislada, normalmente se toman en colaboración. Están basadas en intercambios sociales guiados por el debate en tiempo real, el diálogo y el conocimiento compartido. El enfoque de QlikView sitúa la colaboración en el centro mismo de la actividad de Business Discovery, permitiendo a los usuarios compartir y colaborar en los datos relevantes entre individuos, grupos de trabajo y departamentos. Les permite descubrir cosas colectivamente, dentro de sus mismos contextos y espacios de trabajo, capturar notas y conversaciones, compartir la información de forma segura y revisar los resultados de las decisiones. QlikView ofrece a los usuarios la libertad de colaborar de forma segura y privada del modo que ellos elijan.

Movilidad:

Las instituciones financieras conocen el poder que supone tomar las decisiones sobre la marcha, cuando se hallan fuera de la oficina. Los usuarios pueden probar sus hipótesis cuando están de camino, o se hallan en cualquier ubicación, pudiendo interactuar con sus mismas aplicaciones de análisis donde y cuando las necesiten. ¿El resultado? Una toma de decisiones más rápida. QlikView for Mobile ofrece la plataforma QlikView completa, con toda su amplia funcionalidad, en cualquier dispositivo, en cualquier lugar, reduciendo con ello por tanto la carga del departamento TI. QlikView proporciona la experiencia completa de Business Discovery, permitiendo a los usuarios entender lo que está ocurriendo en su negocio a medida que ocurre, al instante y con seguridad.

Para la empresa:

La plataforma Business Discovery de QlikView es altamente escalable, admite ingentes cantidades de usuarios y datos. Puede escalar a la velocidad que el negocio requiere, con un rápido proceso de implementación. Una vez que QlikView ha resuelto un problema de negocio que el BI tradicional no lograría resolver, otros departamentos toman nota y no pasa mucho tiempo antes de que la solución evolucione hacia una plataforma empresarial de Business Discovery en servidor, aportando oportunidades y conocimientos antes ignorados. Los profesionales de TI ya no se ven sobrecargados con la creación de modelos de datos, la construcción de grandes capas semánticas, la creación de consultas o informes. En su lugar, TI se encarga de mantener el control de los datos, ayudando a validar y suministrar las analíticas necesarias al tiempo que controla la seguridad.

La plataforma QlikView de Business Discovery permite a los usuarios de negocio ensamblar datos procedentes de múltiples y muy diversas fuentes, explorarlos, hacer descubrimientos y revelar conocimientos que estaban ocultos y que permiten resolver problemas de negocio de maneras nuevas. QlikView funciona igual que la mente humana. Los usuarios realizan búsquedas e interactúan con unos cuadros de mando y analíticas dinámicos, desde cualquier dispositivo. Formulan y dan respuesta a flujos de preguntas por sí solos o en grupos y equipos, forjando nuevas rutas hacia el conocimiento y las decisiones.

QLIKVIEW ES EL ESPECIALISTA DE BUSINESS DISCOVERY PARA EL SECTOR DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

La capacidad de QlikView de complementar sin fisuras al BI tradicional (a los grades proveedores de soluciones de software), ofrece a la empresa una solución de Business Discovery totalmente personalizada, diseñada para satisfacer sus necesidades específicas. Esto,

junto con el conocimiento y la experiencia sin rival que aporta QlikView en soluciones de Business Discovery, implica que las instituciones de servicios financieros maximizarán sus actuales inversiones tecnológicas en BI al tiempo que ofrecen a sus usuarios las herramientas que ayuden a los encargados de la toma de decisiones a tomar unas decisiones más rápidas y mejor informadas.

QlikView se debate y analiza en la comunidad online Global Financial Services QlikCommunity, en donde participan profesionales líderes de su sector, solution providers, partners OEM, consultores de negocio e integradores de sistemas.

Esto, junto con la acumulación de años de desarrollo e innumerables implementaciones satisfactorias, garantiza a todo cliente el poder beneficiarse del conocimiento y la experiencia colectivos. QlikView es una solución más que probada y demostrada como líder absoluto de Business Discovery empresarial.

QlikView se mantiene enfocado en el mercado mediante la provisión de unas soluciones innovadoras que conforman un sólido liderazgo. El objetivo es simple: ayudar a las instituciones financieras a lograr estabilidad y crecimiento.

El modelo y la metodología que sigue QlikView con su red de partners se basa en la realización de “pruebas de concepto” (lo que QlikView denomina evento SiB “Seeing is Believing” o “Ver para creer”). Se trata de un enfoque colaborativo específicamente diseñado para demostrar la potencia y la flexibilidad de la solución, con los propios datos de la empresa.

QlikView ayuda a las instituciones financieras a obtener ROI en mucho menos tiempo de lo que se tarda en implementar software tradicional.

Ver para creer.

CONOCIMIENTO EN CUALQUIER LUGAR

QlikTech cuenta con una extensa red de oficinas en todo el mundo, con una plantilla experta que estará encantada de atenderle y ayudarle a tomar unas decisiones más rápidas y mejor informadas con QlikView.

Detalles de contacto en:

<http://www.qlikview.com/us/company/contact-us>

SEDE MUNDIAL

Qlik Technologies, Inc.
150 N. Radnor Chester Road
Suite E220
Radnor, PA 19087

Tel: +1 (888) 828-9768

Fax: +1 (610) 975-5987

© 2012 QlikTech International AB. Reservados todos los derechos. QlikTech, QlikView, Qlik, Q, Simplifying Analysis for Everyone, Power of Simplicity, New Rules, The Uncontrollable Smile y otros productos y servicios de QlikTech, así como sus respectivos logos son marcas comerciales o marcas comerciales registradas propiedad exclusiva de QlikTech International AB. Cualquier otro nombre de empresa, producto o servicio aquí mencionados son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivos propietarios.

La información aquí contenida está sujeta a cambios sin previo aviso. La presente publicación es de carácter meramente informativo, sin representación ni garantía alguna expresa de ningún tipo y QlikTech no se hace responsable de errores u omisiones en la presente publicación. Las únicas garantías de QlikTech en cuanto a sus productos y servicios son las que se recogen de forma expresa en los escritos de garantía que acompañan a sus productos y servicios, si las hubiere. Nada de lo aquí publicado se interpretará como constitutivo de garantía expresa adicional alguna.