

LOS BANCOS VIAJAN HACIA LA SUCURSAL DEL FUTURO

ARTÍCULO DE OPINIÓN

Según datos del Banco de España, el año 2019 terminó con el cierre de 1.004 sucursales en sus últimos cuatro meses, la cifra más alta desde 2013. El sector bancario español, compuesto por bancos tradicionales, antiguas cajas de ahorro y cooperativas de crédito, contaba con 23.851 sucursales a finales de año, un 47 % menos que en 2008.

Estos cierres se deben a la creciente transformación digital, al coste de explotación de la sucursal y a la focalización de los clientes en los canales móviles: hoy en día exigen más autonomía que nunca. Los riesgos de estos cierres son que algunas áreas ya no serán atendidas por los bancos, que podrían experimentar una pérdida de cuotas de mercado.

Esta transformación que están viviendo actualmente las sucursales, impulsada además por las recientes medidas de distanciamiento social debidas a la propagación de la COVID-19, se basa en tres pilares principales que tendrán un profundo impacto, tanto en la profesión y las competencias del personal de la sucursal, como en la experiencia del cliente:

- Una perfecta integración de los diferentes canales bancarios.
- La adopción de modelos de sucursales radicalmente nuevos, completamente multifuncionales, digitales y orientados al cliente.
- Digitalización y automatización avanzadas, con la mejora de los procesos y competencias internas y un impacto positivo en el modelo operativo de la sucursal, que incluye

¿CUÁLES SON LAS TECNOLOGÍAS QUE DOMINARÁN LA SUCURSAL DEL FUTURO?

ventas personalizadas basadas en datos y la gestión de la demanda en tiempo real.

La aplicación de tecnologías como la videobanca, la inteligencia artificial y las tecnologías de automatización permiten el acceso a los servicios bancarios las 24 horas del día, los 7 días de la semana, por lo que no hay dependencia de los horarios de apertura de las sucursales.

Tecnologías como la IA y la automatización son inestimables para mejorar la eficiencia y optimizar el rendimiento de las sucursales bancarias hoy en día; el uso de estas herramientas innovadoras es uno de los elementos centrales de una sucursal mejorada. Pueden transformar completamente las operaciones, al aliviar la presión de los trabajadores humanos, ya que asumen las tareas más repetitivas y sencillas. Esto libera tiempo a los empleados para centrarse en actividades y cuestiones más complejas, que pueden requerir la inteligencia emocional de un ser humano, como poner solución a la consulta de un cliente de edad avanzada.

También les permite mejorar sus habilidades, un aspecto crucial para que puedan ofrecer más a los clientes cuando lo necesiten y concentrarse en cómo añadir valor. En las sucursales de las empresas pequeñas, casi todos los miembros del personal serán representantes de ventas y servicios con múltiples habilidades y se basarán en los datos, con la confianza en análisis específicos para llevar a cabo sus responsabilidades diarias.

La asistencia en remoto a través de un enlace de vídeo es otra tecnología que está redefiniendo las sucursales bancarias. Los instrumentos que ofrecen una asistencia a distancia podrían permitir a los bancos duplicar o incluso triplicar su acceso a los conocimientos especializados, ya que el personal no tiene por qué estar limitado por su ubicación. Estas herramientas pueden permitir que las sucursales bancarias permanezcan abiertas, presten servicios adicionales a través de la banca online y que los empleados

atiendan a los clientes a través de un enlace de vídeo desde su casa. Además, esta tecnología también puede reducir los costes de gestión de las sucursales, lo que se traduce en una mayor cuantía para que el banco invierta en el apoyo a las personas durante la pandemia.

Todo ello a la vez que se mejora simultáneamente la experiencia del cliente, ya que los usuarios pueden solicitar fácilmente el experto en la materia adecuado y recibir la experiencia y los conocimientos especializados que necesitan para prestarles apoyo. Esa tecnología también es útil para impulsar la inclusión financiera y ampliar los servicios bancarios a zonas del país que no están bien atendidas por la banca tradicional. Los bancos pueden mantener el acceso a los servicios financieros y ampliar las horas de servicio para las personas que viven en zonas rurales y lejanas, que de otro modo sólo estarían disponibles en pueblos y ciudades en los que es más rentable operar.

El análisis del Big Data también puede ayudar a los bancos a ser más eficientes. Puede utilizarse para conocer y predecir la cantidad de recursos necesarios en cada sucursal y mejorar la calidad del servicio, al conseguir que los procesos de back y front office sean lo menos conflictivos posible. El resultado es que los clientes tienen menos probabilidades de hacer cola, se benefician de un servicio eficiente más rápido y salen de la sucursal más satisfechos y optimistas ante la idea de repetir la visita.

DIGITAL Y MULTISERVICIO: UNA NUEVA FORMA DE HACER BANCA

Desde el principio, Auriga ha confiado en la aplicación de las tecnologías digitales para sus soluciones de banca omnicanal, por lo que ha desarrollado WinWebServer (WWS) para permitir la transformación digital de los bancos. WWS es un software multicanal, modular y basado en la nube que incluye una amplia variedad de funciones bancarias para todos los canales, desde los cajeros automáticos hasta la banca online y las aplicaciones móviles.

Según datos del Barómetro de Innovación Financiera del Observatorio de la Digitalización Financiera de Funcas y

Finnovating, casi el 40 % de los clientes considera muy relevante disponer de una sucursal de su banco cerca de su domicilio o trabajo. Nuestro objetivo principal es proporcionar a estas sucursales la tecnología necesaria para que unifiquen su presencia física con los servicios digitales. Por este motivo lanzamos NextGenBranch, un concepto digital y multiservicio completamente centrado en el cliente.



Uno de sus módulos es Bank4Me. En él los clientes tendrán un espacio para realizar operaciones y beneficiarse de los servicios del banco a través de la modalidad de autoservicio asistido. La automatización de los servicios y la asistencia remota pueden proporcionar el equilibrio adecuado entre la autonomía del cliente y el toque humano necesario para llevar a cabo operaciones complejas, permitiendo la transformación digital de los bancos.

Se trata de una forma innovadora a la hora de atender al cliente, que resulta realmente fundamental en estos días de emergencia sanitaria. Bank4Me permite a las personas acceder a los servicios ofrecidos cuando los necesitan, al contar con una extensión de los horarios de apertura de la sucursal.

La solución Bank4Me permite que la sucursal trabaje

siempre a distancia. Con funcionalidades de auto identificación, el cliente puede acceder a un área privada de la sucursal, que da acceso a todos los servicios en modalidad de autoservicio y permite la interacción con el empleado que está disponible a través de la videoconferencia, para una asistencia en remoto proporcionada a través del contacto humano.

Por parte del banco, esta modalidad permite, en primer lugar, una reducción de los costes de gestión. También separa la derogación del servicio de la presencia física de los empleados, que trabajan a distancia y pueden mantener su actividad y llevarla a cabo con seguridad, y da a los bancos la oportunidad de ofrecer un acceso seguro a todos los segmentos de la población, desde los jóvenes hasta los ancianos.

El banco puede de esta manera revisar su estrategia, considerando la posibilidad de dejar abiertas pequeñas sucursales y añadir puntos de contacto avanzados donde antes sólo había cajeros automáticos, como los establecimientos comerciales.

La experiencia del cliente puede vivir toda una transformación gracias a las tecnologías digitales.