



## INETCO Analytics™ lo faculta con el conocimiento en constante cambio sobre dónde, cuándo y cómo sus clientes realizan sus actividades financieras

Las interfaces de dispositivos de autoservicio y de banca digital tales como cajeros automáticos, terminales de puntos de venta, aplicaciones de banca por internet y banca móvil, han evolucionado a ser los principales “puntos de contacto” con clientes para muchas instituciones financieras. Debido a que los clientes interactúan cada vez más con estos canales de banca, los bancos comerciales y las cooperativas de crédito reconocen que el verdadero entendimiento de los clientes comienza con los datos de transacciones.

### Ver el compromiso de cada cliente en todos los canales de banca

Los datos de transacciones, uno de los conjuntos de datos más valioso que existe, es la clave para comprender los comportamientos de banca de los clientes y desarrollar estrategias de compromiso que mejorarán la retención, aumentarán la adquisición y proporcionarán mayor rentabilidad en los distintos entornos de banca multi-canal.

El mayor obstáculo al que se enfrenta la mayoría de los bancos es que obtener acceso a los datos de transacciones puede ser un proceso costoso que requiere múltiples recursos. Con frecuencia, estos datos son propiedad de múltiples equipos, proporcionados en múltiples protocolos y entregados en múltiples fragmentos que dificultan su análisis de manera oportuna. Esta es la razón por la que las principales instituciones financieras actualmente recurren a **INETCO Analytics™**.

### INETCO Analytics lo ayuda a lo siguiente:

- Comprender los comportamientos de los clientes con la banca
- Mejorar los índices Net Promoter Score de los canales
- Agilizar los ciclos de informes
- Monitorear las existencias y reabastecimiento de efectivo
- Tomar mejores decisiones relacionadas con la ubicación de puntos de venta y cajeros automáticos
- Analizar los impactos de disponibilidad e interrupciones

# Obtener, cuando sea necesario, poderoso conocimiento del comportamiento de los clientes con la banca

INETCO Analytics hace que los gerentes de canales comprendan con mayor facilidad cómo los clientes usan sus dispositivos de autoservicio y aplicaciones de banca digital. Con acceso a datos de transacciones cuando se requieren, las instituciones financieras pueden identificar nuevas maneras para adquirir clientes nuevos, brindar mayor valor a sus clientes existentes y aumentar la rentabilidad mediante una mejor ubicación y ofertas de servicios de sus dispositivos. También puede estar más próximo a brindar una verdadera experiencia de banca omnicanal al asegurarse de que sus clientes puedan completar sus transacciones como se espera, en todos sus canales.



**FIGURA 1: Ejemplo de panel de INETCO Analytics: comprenda la ubicación y rentabilidad de cada cajero automático o dispositivo de punto de venta en su flota.**

## Cultivar una excepcional experiencia del cliente

INETCO Analytics recopila continuamente transacciones realizadas dentro de cada vertical de canal bancario, las cuales están listas para ser visualizadas en cualquier momento que lo requiera. Registros nutridos de cada transacción de sus clientes le ayuda a responder preguntas como:

- ¿En dónde eligen realizar sus actividades financieras nuestros clientes y oportunidades de adquisición?
- ¿Cuándo hay problemas que impactan la experiencia del usuario final?
- ¿Cómo interactúan los clientes con cada uno de nuestros canales bancarios?

Con INETCO Analytics, las instituciones financieras tienen una visión de la experiencia de cada cliente. Los algoritmos integrados le permiten analizar información importante, como las filas que hacen los clientes y los tiempos de espera. Con un entendimiento más profundo de las secuencias de las transacciones de cada dispositivo de autoservicio o aplicación de banca digital, puede identificar rápidamente distintas maneras de proporcionar mayor valor a clientes nuevos y existentes, reducir las interacciones fallidas de clientes y brindar una excepcional experiencia a sus clientes.

## Adoptar estrategias de compromiso con los clientes basadas en datos

INETCO Analytics les permite a las instituciones financieras mostrar información, como actual posición de efectivo disponible para cada dispositivo de autoservicio, fechas de reabastecimiento de efectivo y montos de reabastecimiento de efectivo. También puede saber cuántas transacciones de clientes se vieron afectadas por una interrupción de red, un error de comunicaciones con el host o un problema de la aplicación. La rentabilidad (o pérdida) de la mezcla de transacciones puede analizarse desde el nivel de canal, hasta el segmento del dispositivo o "punto de contacto" individual del cliente. Esta información es fundamental y ayudará a mejorar las decisiones de ubicación, campañas de marketing y las ofertas de servicios de distintos dispositivos y aplicaciones de banca.

## Agilizar los ciclos de informes

Crear informes frecuentemente demanda muchos ciclos oportunos que requieren múltiples recursos en los que se recopilan datos, se extraen, analizan y limpian los datos, y se elaboran informes mediante macros y consultas. INETCO Analytics agiliza los ciclos de informes, ya que elimina estos ciclos tediosos y propensos a errores y al mismo tiempo asegura la integridad de los datos. Los datos de transacciones de los clientes se actualizan continuamente y se distribuyen en un estado estructurado y "listos para el análisis".

INETCO Analytics también procesa conjuntos de datos y suministros de datos, como listas de números de identificación bancaria (BIN), ubicaciones de competidores y datos demográficos. Un despliegue combinado de datos complementarios disponibles a partir de una vista centralizada le ayuda a crear informes nuevos y realizar consultas ad hoc cuando sea necesario. Ya no dependerá de otros recursos costosos para recopilar y correlacionar datos o elaborar informes mediante macros y consultas.



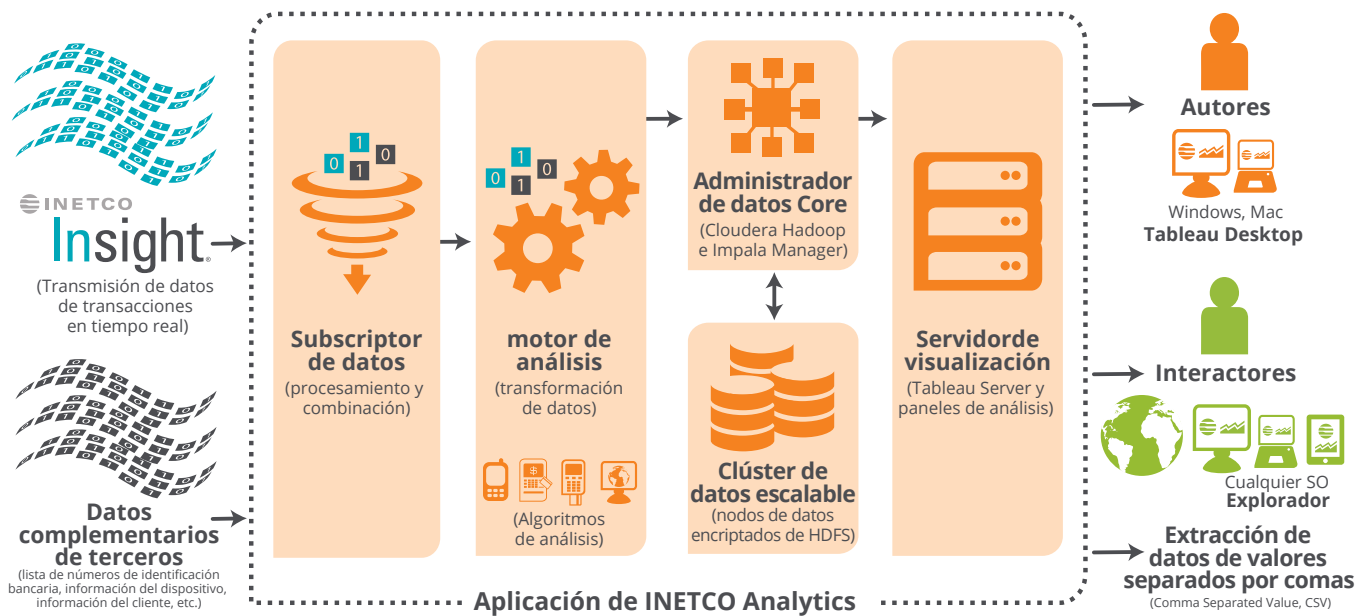
**FIGURA 2: Vista centralizada de INETCO Analytics:** además de los datos estructurados de transacciones que se actualizan por hora o diariamente, INETCO Analytics proporciona capas de suministros de datos complementarios, como densidad de miembros, ubicaciones de competidores, información de dispositivos y listas de BIN.

### Con INETCO Analytics puede realizar lo siguiente:

- Ver datos de transacciones "listos para analizar", los cuales son recopilados continuamente a partir de todos los canales de banca
- Combinar datos relevantes de otras tablas y suministros
- Mostrar información a la que se puede acceder cuando sea necesario mediante una computadora o tableta móvil

"Para BECU, es extremadamente importante comprender la experiencia de los miembros. INETCO Analytics reduce eficazmente el tiempo de recopilación y análisis de datos de transacciones de nuestros miembros de semanas o incluso meses a minutos, lo que nos permite tomar decisiones basadas en un análisis oportuno y detallado del titular de la tarjeta..."

[SHIRLEY TAYLOR, GERENTE DE CANAL DE CAJEROS AUTOMÁTICOS EN BECU]



**Figura 3: Arquitectura de INETCO Analytics:** se recopilan datos estructurados de transacciones y luego se depositan en el almacén de datos Apache™ Hadoop® y se extraen mediante paneles Tableau® fáciles de usar. Ahora, en vez de pasar días “extrayendo” datos a partir de infraestructuras extensas de red de múltiples fabricantes, los gerentes de canales pueden usar INETCO Analytics para ver quién está usando cada dispositivo de autoservicio, qué tipo de interacciones realizan y la calidad de servicio que experimentan, todo esto con unos pocos clics.

## Resumen de beneficios

**Cultivar una excepcional experiencia del cliente**

- Tener acceso a vastos registros de cada transacción de los clientes
- Brindar mayor valor a los clientes principales e identificar nuevas oportunidades de adquisición
- Identificar oportunidades para mejorar las filas, el tiempo de espera y las secuencias de transacciones

**Adoptar estrategias de compromiso con los clientes basadas en datos**

- Analizar la rentabilidad de la mezcla de transacciones por canal, segmento de dispositivo y las ubicaciones individuales de autoservicio
- Mejorar la ubicación y las ofertas de servicios de distintos dispositivos y aplicaciones de banca
- Administrar las posiciones de efectivo de cada dispositivo y evaluar el impacto de cualquier falla o interrupción

**Agilizar sus ciclos de informes**

- Realizar informes y consultas ad hoc cuando sea necesario
- Actualizar y recargar continuamente los datos de transacciones de sus clientes
- Combinar los datos de transacciones con datos complementarios, como rangos de números de identificación bancaria (BIN), datos demográficos o información competitiva

**Use INETCO Analytics para realizar informes y consultas ad hoc cuando sea necesario:**

- Analice información a nivel de canal, segmento del dispositivo o “punto de contacto” individual
- Configure opciones con períodos como 24 horas, horas pico y horas específicas
- Combine fuentes de datos como datos de transacciones, densidad de miembros y ubicaciones de competidores

Póngase en contacto con [analytics@inetco.com](mailto:analytics@inetco.com) para obtener más información sobre los siguientes paquetes de soluciones:

- INETCO Analytics para cajeros automáticos (ATM)
- INETCO Analytics para puntos de venta (POS)
- INETCO Analytics para banca móvil
- INETCO Analytics para banca por internet