

UNA COMUNICACIÓN ÁGIL, ACTIVA Y SEGURA

Cómo facilitar las operaciones digitales en los servicios financieros y de seguros.

El sector de servicios financieros y de seguros está cambiando rápidamente, con nuevas empresas de microbanca y startups que desafían a las financieras tradicionales, más lentas y altamente reguladas. Pero estos clientes digitales esperan la misma capacidad de respuesta y efectividad cualquiera que sea su proveedor de servicios financieros online. Igualmente, el sector se está viendo obligado a asegurar simultáneamente, un canal offline de atención directa para clientes con "barreras digitales".

Una plataforma inteligente de comunicaciones en la nube es la solución para no quedarse atrás en un mercado en continuo cambio tecnológico y regulatorio.

La solución a los principales desafíos.

Acceso seguro desde cualquier lugar.

De acuerdo con Insurance Europe¹, los clientes esperan una comunicación con sus aseguradoras cuando y como quieran. Las aseguradoras ahora tienen que proteger la privacidad de sus clientes y su información personal. Necesitan un portfolio de herramientas innovadoras y accesibles, como firmas digitales, posibilidad de reclamaciones y contacto en la app, y todo desde cualquier lugar y dispositivo.

Bancos personalizados y por supuesto, digitales.

Con una base de clientes totalmente digitales, los bancos deben adoptar tecnologías como Inteligencia Artificial o Blockchain, para desarrollar mejores servicios financieros y experiencias de usuario, incluyendo a aquellos que no tienen el mismo acceso a esos servicios, como explica la Comisión Europea³.

Hacer más con menos.

Este ecosistema tan complejo y competitivo requiere mayor eficiencia y menor número de empleados: La Federación Bancaria Europea informa de un descenso constante en el número de empleados en las entidades bancarias⁴. Después de la pandemia, las organizaciones han optado por el trabajo híbrido y en remoto para su personal. Por lo tanto, sus empleados deben ser capaces de ser productivos y cumplir con sus funciones en cualquier lugar.

Confianza a través de todos los canales.

Los seguros y las finanzas son dos cuestiones relevantes para cualquier cliente. Ya sea en la sucursal, desde la web o la aplicación móvil, se espera que el servicio sea eficiente, rápido, seguro y de confianza.

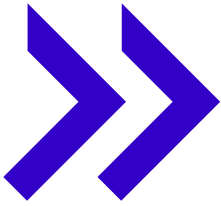
Un servicio omnicanal inteligente.

Para garantizar la satisfacción de los clientes, servicios clave como las altas de nuevas cuentas, así como la gestión de reclamaciones, consultas o quejas deben manejarse de forma constante y eficiente a través de los canales que el cliente prefiera. Por lo tanto, el contact center de contacto debe estar preparado con información previa del cliente y recursos para su tratamiento.

Fácil acceso de los usuarios a cada servicio.

Con tantas opciones sobre la mesa, la experiencia de usuario es ahora el principal diferenciador en la elección de un seguro o una cuenta de banco, y esta experiencia comienza con el proceso de incorporación. Por lo tanto, tiene sentido emplear las herramientas adecuadas en este proceso, como un sistema de comunicaciones en la nube integrado con todas las plataformas de contacto con el cliente, para ofrecer así una experiencia cómoda y eficaz.

En España adicionalmente, la Ley de Atención al Cliente 16-11-2021 y la creciente concienciación para asegurar un canal humano a las personas mayores, hacen necesaria una plataforma de voz, integrada con los demás canales online.



Descubre la diferencia con **Cloudya de NFON**

La plataforma inteligente de comunicaciones en la nube de NFON hace que el proceso de migración a la nube sea fácil y rápido, ofreciéndote la libertad de comunicarte desde cualquier parte, en cualquier canal y dispositivo.

Accesible y segura.

Con funcionalidades modernas y gestión transparente, las soluciones en la nube como Cloudya de NFON son a prueba de fallos y accesibles desde cualquier lugar, ofreciendo llamadas de voz y vídeo conferencias sencillas, y fácil integración con plataformas de CRM y otras herramientas de colaboración.

Gestiona las quejas y los riesgos.

La solución Neorecording es una solución que permite la grabación de llamadas profesional y cumpliendo la normativa de Banca y Seguros MIFID II. Sirve tanto para cumplimientos legales como para mejora de la calidad del servicio.

Integra los sistemas heredados.

La integración de NFON con Microsoft Teams permite la integración sencilla de sistemas heredados de software antiguo o desactualizado que aún necesitas en tu empresa.

Soporte 24/7.

Acceso a todas las funciones de comunicación empresarial a través de una única plataforma de comunicación en la nube integrada que permite el contacto con el cliente a través de varios canales. El sistema de comunicaciones en la nube de NFON se integra con más de 60 plataformas CRM, en una interfaz intuitiva y con funcionalidades de primer nivel para una atención al cliente de alta calidad.

Marketing en todos tus canales.

Ahora puedes ofrecer nuevos servicios e información a través de campañas de mensajería, segmentando a los clientes en listas con reglas programables, en el canal que sea necesario.

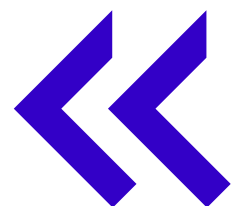
Mejor comunicación, mayor competitividad

Para las empresas financieras y de seguros, es necesario ofrecer una ventaja competitiva a través de:

- comunicaciones digitales sencillas
- fácil integración con el resto de sistemas

Esto les proporciona:

- más agilidad
- optimización del uso de datos
- ofrecer experiencias de usuario excepcionales
- y trabajar con mayor eficiencia a un coste menor



Mejora tus sistemas con una plataforma de comunicaciones en la nube



Con un **sistema avanzado de comunicaciones en la nube**, puedes proporcionar a tus clientes comunicaciones ágiles, seguras y compatibles con distintas sucursales y oficinas administrativas, beneficiándote del ahorro y la flexibilidad.

Las comunicaciones unificadas te permiten **integrar sin problema los canales de comunicación y los datos** para que las personas adecuadas dispongan de la información correcta en el momento correcto, brindar mejores servicios y gestionar los riesgos y las normativas.

Las plataformas de comunicación en la nube **facilitan y rentabilizan rápidamente su implementación**, con una escalabilidad alta, soporte constante, y costes de hasta un 50% menos que los sistemas PBX tradicionales⁵.

La nube es segura, estable y escalable. Por ello es fácil confiar en plataformas de comunicaciones en la nube para gestionar un **gran volumen de datos e información sensible.**

Las soluciones de NFON están diseñadas para ayudar a las empresas a mejorar el rendimiento de sus equipos y la experiencia de sus clientes, con comunicaciones de primer nivel, **desde cualquier lugar y dispositivo.**

Un proveedor de UCaaS de primer nivel

NFON es un proveedor europeo líder de comunicaciones empresariales integradas en la nube, entre las 10 empresas más innovadoras de Europa en telefonía IP y Comunicaciones Unificadas como servicio, por Frost & Sullivan⁶. Queremos hacer que las comunicaciones sean más inteligentes y sencillas, en un ecosistema financiero en constante cambio.

Contacta con nosotros para más información.

¹ <https://www.insuranceeurope.eu/priorities/26/digitalisation>

² <https://www.oliverwyman.com/content/dam/oliver-wyman/v2/publications/2021/jul/European-Banking-Outlook-2021.pdf>

³ https://ec.europa.eu/info/publications/200924-digital-finance-proposals_en

⁴ https://www.ebf.eu/wp-content/uploads/2020/11/EBF_043537-Banking-in-Europe-EBF-Facts-and-Figures-2020.pdf

⁵ Cloud-based customer service solutions for the digital age

⁶ www.uctoday.com/unified-communications/ucaas/frost-sullivan-names-nfon-ag-in-top-10-most-innovative-ucaas-companies

