

# AXXIOME DIGITAL CUSTOMER SERVICE

Una experiencia segura

Hay estudios que indican se necesitan unas 12 experiencias positivas de clientes para compensar una sola experiencia negativa. Los comentarios negativos de los clientes tienen un mayor alcance y se transmiten más rápidamente que los comentarios sobre un buen servicio. Más del 50% de los clientes están dispuestos a considerar otro banco alternativo para conseguir mejores servicios. Estas estadísticas son alarmantes para los bancos.

En tiempos de gran competencia en que los productos bancarios pasan a ser algo básico, el servicio al cliente puede ser un factor clave para los bancos como elemento diferenciador. Las experiencias positivas de los clientes se transforman en confianza, lealtad y aumento de la ganancia para los bancos. Axxiome Digital Customer Service ha sido desarrollada para que los bancos puedan ofrecer un servicio ininterrumpido a sus clientes en todas las transacciones bancarias a través de los diferentes canales.

## ACERCA DE AXXIOME DIGITAL:

Axxiome Digital es una plataforma digital diseñada para transformar a las instituciones financieras en empresas digitales enfocadas en el cliente y listas para el futuro. La plataforma complementa la estructura tecnológica existente con soluciones de omni-canalidad listas para ser utilizadas e IUs, procesos bancarios predeterminados y widgets digitales que aseguran operaciones ininterrumpidas y excelentes experiencias en cada una de las interacciones del cliente a través de diferentes dispositivos y canales.

## ACERCA DE AXXIOME DIGITAL CUSTOMER SERVICE:



Axxiome Digital Customer Service es un módulo funcional predefinido para las instituciones financieras que permite a cualquier empleado que enfrenta a un cliente en la sucursal, en el back office, o a través de canales de usuario brindar una experiencia de usuario simplificada, rápida y única. El producto potencia las virtudes de la robusta plataforma omni-canal Axxiome Digital para que los bancos puedan:

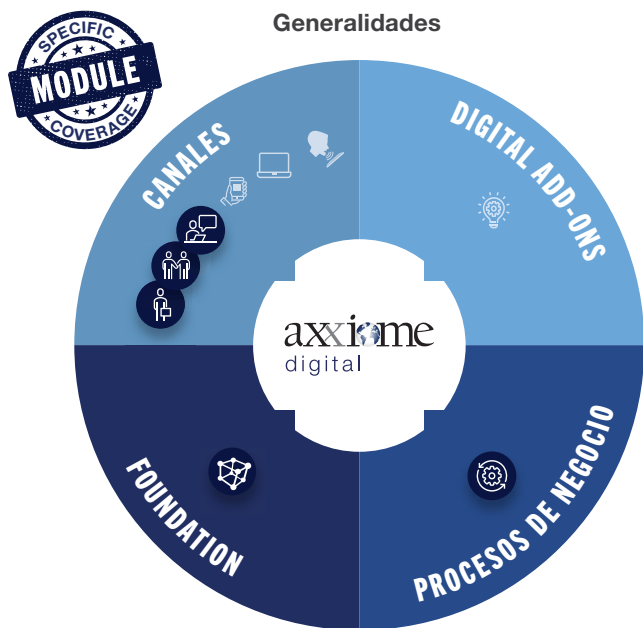
- ✓ Tener una visión de 360° del cliente que le permita al empleado ofrecer los consejos financieros más adecuados.
- ✓ Renovar el rol de la sucursal para que sea indiscutiblemente el lugar a dónde ir en busca de oficiales de cuenta o asesores que ofrezcan un servicio al cliente calificado.
- ✓ Permitir que los empleados bancarios puedan traspasar la frontera de la sucursal para atender a sus clientes en el lugar de su preferencia.
- ✓ Resolver rápidamente los reclamos de los cliente a través de cualquier canal.
- ✓ Ofrecer servicio al cliente en múltiples idiomas.



Axxiome Digital está diseñada para que las Instituciones Financieras acepten los desafíos digitales que hoy enfrentan

# AXXIOME DIGITAL CUSTOMER SERVICE

Una experiencia segura



## PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA SOLUCIÓN:

### VISIÓN 360° DEL CLIENTE:

Consolida datos de diferentes fuentes para ofrecer a los empleados bancarios una visión de 360 grados de los clientes, que incluye demografía, historia transaccional, suscripciones a productos y servicios, entre otros atributos clave, lo cual hace posible que los empleados bancarios puedan ofrecer un servicio superior a sus clientes.

### SOLUCIONES DE CANALES PARA VENTAS:

Ofrece soluciones de canales e IUs que pueden ser implementadas inmediatamente en los dispositivos de los equipos de ventas. La solución se integra al back-end y brinda movilidad a los equipos de venta para poder ofrecer al cliente experiencias positivas fuera de la sucursal.

### PROCESOS ESTÁNDAR DE LA INDUSTRIA:

Incluye un amplio conjunto de procesos estándar de la industria disponibles de inmediato en todos los canales, que abarca a los clientes y las cuentas, la originación de productos, servicios crediticios, manejo de garantías y banca corporativa. Reduce tareas manuales, promueve automatización y estandarización y por lo tanto permite a los bancos crear experiencias de usuario positivas.

### VISTAS DE LA NAVEGACIÓN DEL CLIENTE:

Optimiza las capacidades de omni-canalidad de Axxiome Digital para poder ofrecer una visión de la navegación del cliente a través de los diferentes canales y dispositivos. Permite que los empleados bancarios puedan ver transacciones o acciones pasadas del cliente en caso de que sea necesario brindarle soporte o asistirlo para poder completar una transacción.

### EFICIENCIA DE LOS PROCESOS:

Combina un poderoso motor de Manejo de Procesos de Negocio (estándar BPMN2) con el Manejo de Reglas de Negocio para lograr el manejo estandarizado, automatizado y centralizado de procesos y workflows, lo cual mejora la simplicidad de los procesos y la eficiencia del servicio al cliente.

### PLATAFORMA ROBUSTA:

Ofrece una plataforma diseñada para que los bancos puedan brindar un servicio al cliente seguro, confiable y 24/7 por muchos años. La plataforma también se integra con sistemas back-end y de terceros, tales como bureaus de crédito y dispositivos periféricos de validación del domicilio – entre otros – y ofrece una plataforma robusta para que el banco pueda brindar un excelente servicio al cliente a través de los diferentes canales.

### SERVICIOS CREDITICIOS Y MANEJO DE GARANTÍAS:

Cuenta con funcionalidades que le permiten manejar el ciclo completo del otorgamiento de préstamos, incluyendo la originación, la investigación en el bureau de créditos, la toma de decisión en cuanto al otorgamiento, el desembolso y el manejo del crédito. Permite a los bancos manejar las garantías asociadas al préstamo.

### BANCA CORPORATIVA:

Ofrece la Interfase y las funcionalidades que soportan las funciones de banca corporativa, incluyendo la originación y el manejo de la cuenta, así como las líneas de crédito.

## Axxiome Digital Customer Service – Beneficios

