

Financial Services + Data + IA

Descubre cómo la IA de
Salesforce puede revolucionar
la Industria Financiera



¿Quiénes somos?



+200 Colaboradores

Quinto año consecutivo con el reconocimiento de **Excelencia en Ventas**, el nivel más distinguido en el Ecosistema de Salesforce



México



Costa Rica



USA



Colombia



Chile



Perú



+350 Certificaciones



Estamos 100% dedicados a Salesforce y somos **Summit Partner, máxima categoría alcanzable en el ecosistema de Salesforce.**



Somos el único partner de Latinoamérica que cuenta con inversión directa de **Salesforce Ventures.**

¿Por qué Freeway?



- ❖ Porque **Salesforce Ventures** invirtió en nosotros, confirmando nuestras **capacidades, entrenamiento y liderazgo en América Latina.**
- ❖ Porque **clientes** de clase mundial confirman **nuestra experiencia y la calidad** de nuestros servicios.
- ❖ Porque nos enfocamos en crear **valor de negocio** y no en la tecnología en sí misma.
- ❖ Porque contamos con **un portafolio completo de servicios** que cubre todas las necesidades en las distintas etapas de apoyo que requiere una empresa que ha decidido utilizar **Salesforce.**
- ❖ Porque nuestra **prioridad es el éxito de nuestros clientes.**



Más de 1,000 Proyectos



Casos de Éxito por Industria



Logística y Transporte

Sector de Servicios

Sector Salud y seguros

SERVICIOS FINANCIEROS

CPG & Retail

Manufactura

Industria Automotriz

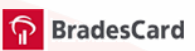
MATERIALES - ACABADOS - FERRETERIA

Zoom Industria Financiera



Casos de Uso y Clientes

- Originación crediticia, multicanal, homologando el proceso y la atención (créditos, seguros, tarjetas, etc).
- Gestión de cobranza (administrativa y judicial).
- Funcionalidad avanzada de Financial Services Cloud en todos los procesos de atención y visión 360 del cliente.
- Gestión de procesos regulatorios.
- Proceso de incorporación de clientes (onboarding), la contratación digital y la creación de productos digitales, homologándolo, democratizándolo y agilizándolo.
- Implementación de Data Cloud, consolidando datos transaccionales y de *engagement* para generar *calculated insights* e inteligencia artificial.



Tendencias en la Industria Financiera



**ACELERACIÓN DE
CANALES DIGITALES Y
VIRTUALES**

50%

de la fuerza laboral global se prevé que se conviertan en trabajadores remotos y necesitarán incorporar y administrar clientes virtualmente.

**EVOLUCIÓN DE LAS
EXPECTATIVAS DE LOS
CLIENTES**

62%

de los clientes dicen que las capacidades en línea son importantes al seleccionar una institución de servicios financieros.

**AUMENTO DE LA
COMPLEJIDAD
REGULATORIA Y EL
COSTO DE
CUMPLIMIENTO**

\$10_{bn}

de multas emitidas en 15 meses desde septiembre de 2018 hasta diciembre de 2019 basadas en incumplimiento.

La misión de los servicios financieros es ayudar a los clientes que los necesitan y reducir los costes operativos

AHORA MÁS QUE NUNCA

Tu empresa de servicios financieros

PREOCUPACIÓN POR LOS COSTES

Inflación Elevada

Altos Niveles de Interés

Volatilidad del Mercado

Mercado Laboral Tenso

Presupuestos Más Ajustados

Cientes

PREOCUPACIÓN POR EL BIENESTAR FINANCIERO

Menos del **20%** de los clientes dicen que se satisfacen sus necesidades.*

Salesforce y el Sector Financiero



Más de 20 años creciendo e invirtiendo

Ampliar nuestras capacidades para dar la cara por nuestros clientes en tiempos difíciles



Nuestros Speakers



✦ **MISAEEL GÓMEZ**

Director Comercial



✦ **RICARDO ALMANZA**

Ingeniero de Soluciones



✦ **MANUEL PRADO**

Ingeniero de Soluciones



¿Qué es **Financial Services Cloud**?

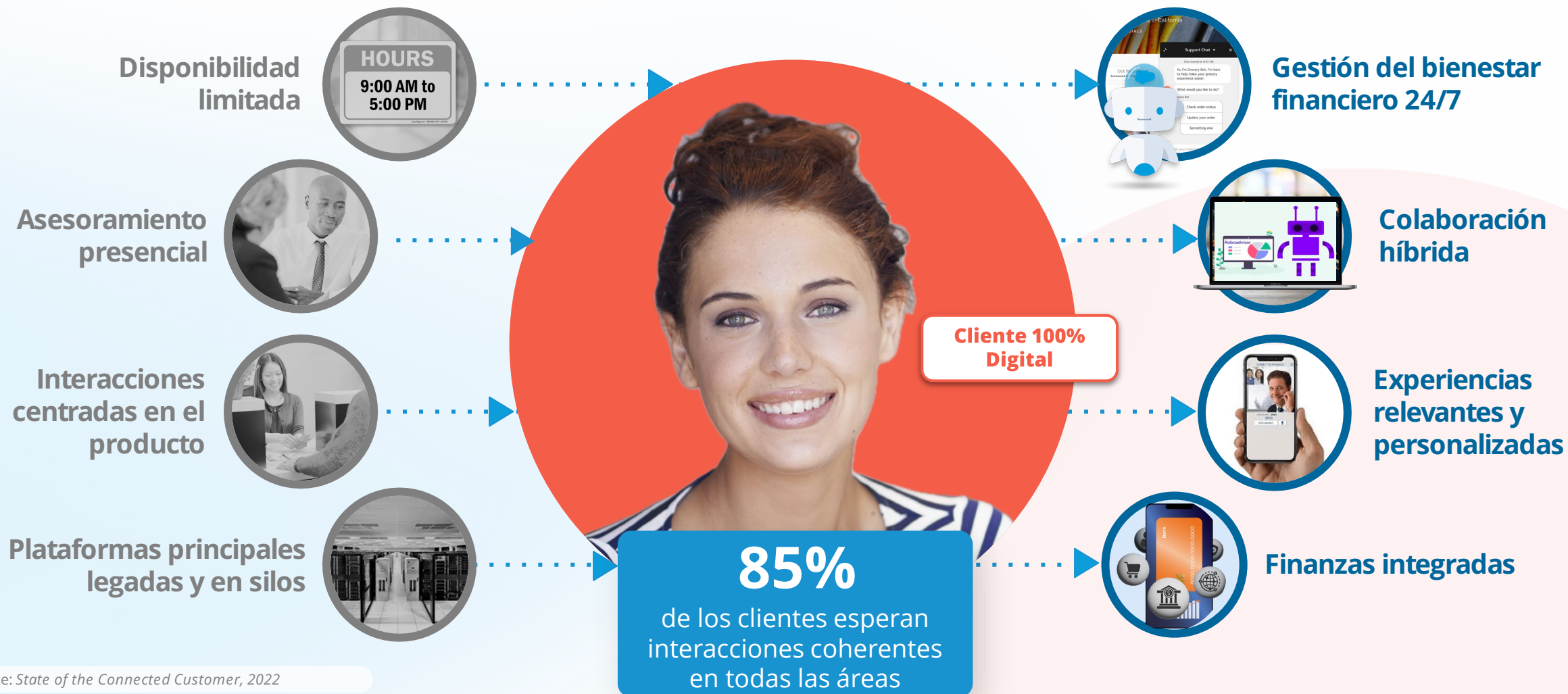
El Futuro de los Servicios Financieros



Experiencias conectadas en tiempo real, a la vez que reduce costos

INTERACCIONES TRADICIONALES

COLABORACIÓN INTERACTIVA



*Fuente: State of the Connected Customer, 2022

Beneficios de la IA



Proceso de Venta

VENTAJAS DE USAR IA + DATOS + CRM EN VENTAS

Vende Más Rápido con IA

Multiplica el impacto de cada ejecutivo con IA de confianza y ventas asistidas

Guiar las ventas con flujos de trabajo automatizados

Avanzar en las negociaciones conociendo a los clientes

Capacitar a los ejecutivos

Conectar con clientes y calificarlos de manera automática

Crear alcance de forma automática

Investigar a clientes actuales y potenciales

Vende de Manera Más Inteligente con Datos

Crece y coloca productos con datos completos, conectados y procesables

Registrar la actividad

Descubrir información sobre negociaciones y actividades

Predecir la probabilidad de cierre, colocación y uso de los productos

Administrar la canalización

Proyectar con precisión

Vende de Manera Más Eficiente en una Única Plataforma

Integra procesos de ventas y puntos de contacto dentro del CRM principal con IA para ventas

Impulsar a los ejecutivos

Colaborar en las negociaciones

Vender a través del autoservicio y los partners

Configurar, establecer, personalizar y cotizar

Desarrollar planes, organizar territorios y establecer metas

Facturar y cobrar

Beneficios de la IA



Proceso de Atención al Cliente

VENTAJAS DE USAR IA + DATOS + CRM EN SERVICIO AL CLIENTE

Acelera las Resoluciones con IA de Confianza

Libera el poder de la IA generativa para escalar el soporte más rápido y hacer más con menos.

Impulsar la productividad del equipo con bots de atención

Colaborar con todos los departamentos

Reducir el tiempo de gestión promedio con una base de conocimiento.

Aumentar las tasas fijas de primera vez

Supercarga la CSAT con Personalización en Tiempo Real

Unifica los datos en tiempo real para adaptar las interacciones a las necesidades únicas de cada cliente.

Aumentar la CSAT y el NPS

Fomentar la fidelidad

Ventas cruzadas y ventas adicionales

Prestar servicios proactivos

Aumenta la Eficiencia en una Plataforma Conectada

Conecta cada canal en una plataforma para crear experiencias perfectas que reduzcan los costos.

Disminuir casos de rechazo

Reducir los costos de servicio

Generar artículos de conocimiento y resúmenes

Administrar pedidos y hacer pedidos en nombre de los clientes



¿Qué es Data Cloud + IA?

Data Cloud + Einstein

1 CONECTA sistemas que componen el negocio y **UNIFICA** el perfil del cliente

2 ANALIZA grandes volúmenes de info y **GENERA** segmentos profundos

3 ACTIVA los segmentos en campañas de marketing



2

ANALIZA grandes volúmenes de info y GENERA segmentos profundos

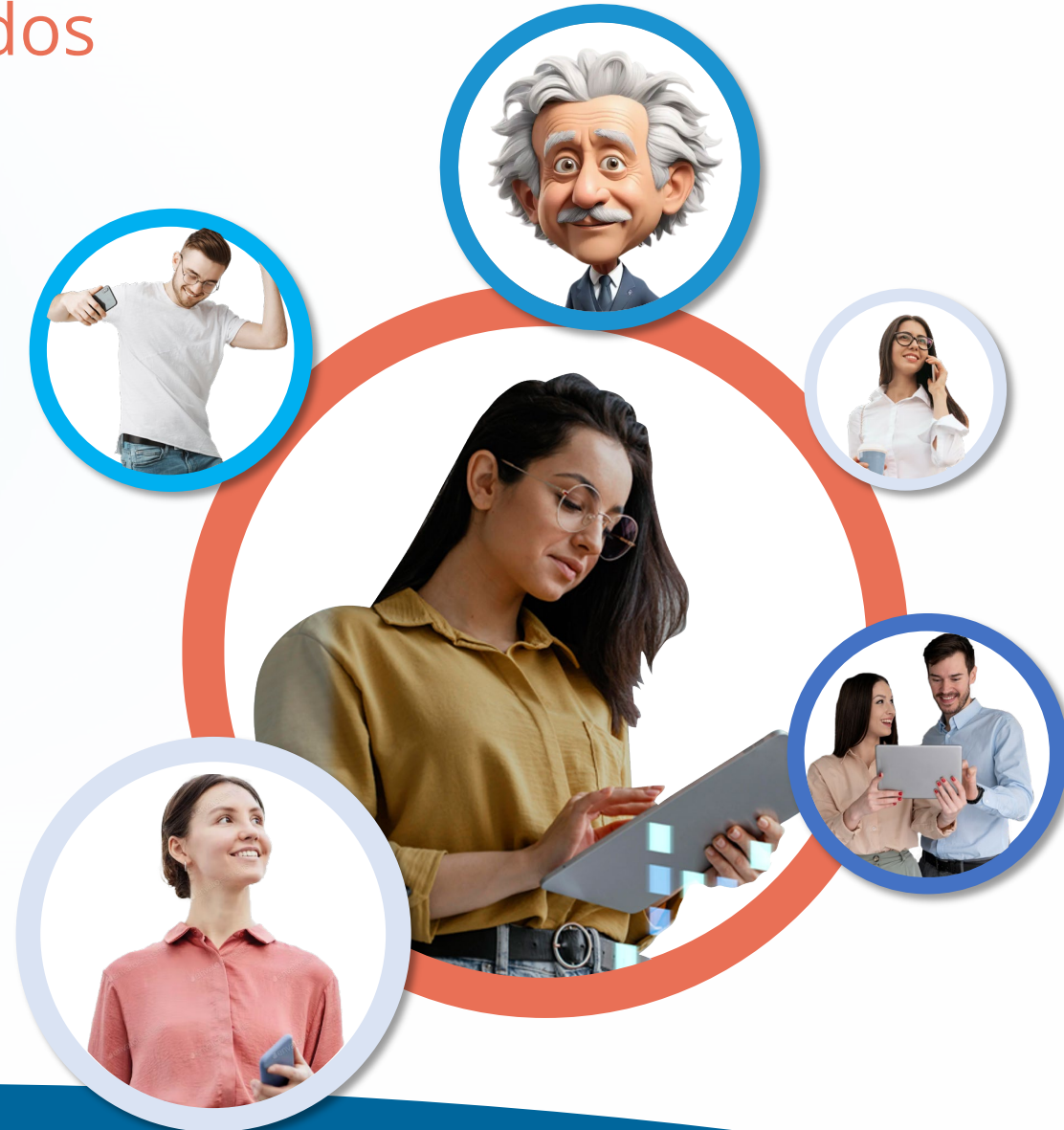


¿Cómo lo haces?

- Coméntale a Einstein cómo quieres tu segmento y deja que genere un **filtrado inteligente a partir de tus datos**.
- Aprovecha para hacer segmentos con los cálculos avanzados y dar una experiencia hiperpersonalizada al cliente.

Casos de uso

- Un estrategia de marketing puede utilizar **Einstein Segment Creation** para generar rápidamente un segmento de personas que cumplen un mes desde el último pago de su crédito.
- El gerente puede generar campañas de recaptura, impactando a clientes con buen monetary score pero que no han hecho una inversión en 1 año.



Optimiza Procesos con Data Cloud

CONECTA

CONECTA

- ▼ Elimina tus silos de información con Salesforce

ANALIZA

- ▼ Evalúa el Riesgo y la Puntuación Crediticia
- ▼ Detecta el Fraude

UNIFICA

PRODUCTIVIDAD

- ▼ Incrementa la productividad de los asesores
- ▼ Evita la duplicación de los datos
- ▼ Obtén la visión única del cliente y sus datos
- ▼ Incrementa la productividad mediante la automatización de procesos

ACTIVA

SEGMENTA

- ▼ Clientes de Alto Valor
- ▼ Clientes de baja frecuencia
- ▼ Clientes Inactivos

IMPULSA LA VENTA

- ▼ Conversión
- ▼ Fidelización y Retención

DEMO

Nuestros Protagonistas



KIM

Ejecutiva de Cuentas



RAMSÉS

Estratega Digital



NANCY

Cliente



NANCY
Cliente

Sus datos más relevantes son:

- ✔ Egresada en la Universidad de North Carolina en Computer Science Major
- ✔ Cliente del banco Nivel Platinum
- ✔ 30 años y vive con su pareja





KIM

Ejecutiva de Cuentas

Su trabajo consiste en:

- ✔ Seguimiento al cliente
- ✔ Sugerencia y promoción de productos financieros
- ✔ Ciudadano de la información personal





RAMSÉS
Estratega Digital

Su trabajo consiste en:

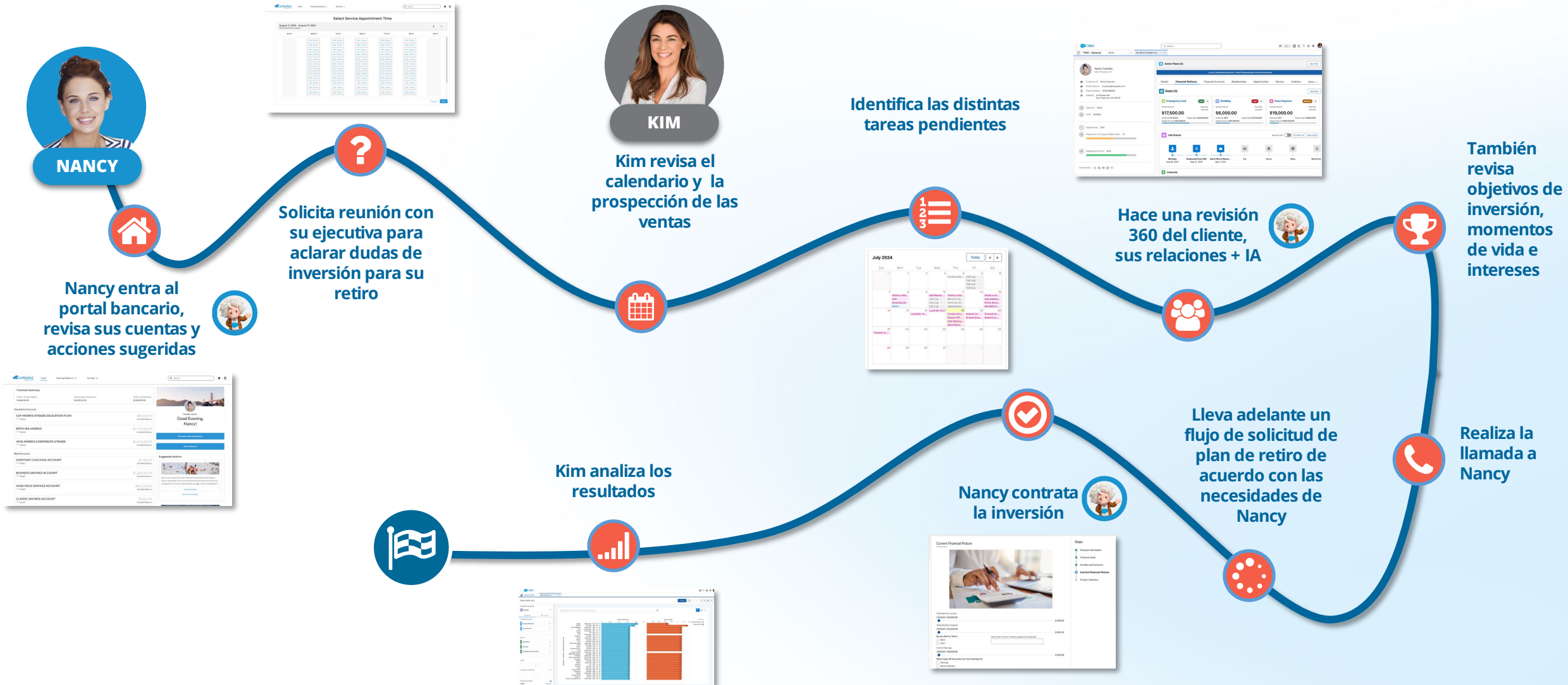
- ✔ Fortalecer la relación con el cliente mediante puntos de activación
- ✔ Establecer el perfilamiento del cliente
- ✔ Analizar y segmentar a los clientes para establecer el mejor relacionamiento digital



Customer Journey



Contratación de una inversión



Customer Journey



Ramsés busca realizar una estrategia de unificación de clientes ya que tiene muchas bases de datos



Nancy tiene varias tarjetas de crédito, inversiones y una amplia relación con la compañía



Item	Updated	Age	Recently Viewed
1	DL_01000000000000000000	DL_01000000000000000000	Ingest
2	DL_01000000000000000000	DL_01000000000000000000	Ingest
3	DL_01000000000000000000	DL_01000000000000000000	Ingest
4	DL_01000000000000000000	DL_01000000000000000000	Ingest
5	DL_01000000000000000000	DL_01000000000000000000	Ingest
6	DL_01000000000000000000	DL_01000000000000000000	Ingest
7	DL_01000000000000000000	DL_01000000000000000000	Ingest
8	DL_01000000000000000000	DL_01000000000000000000	Ingest
9	DL_01000000000000000000	DL_01000000000000000000	Ingest
10	DL_01000000000000000000	DL_01000000000000000000	Ingest

Ramsés ingesta todas las fuentes de datos de las diferentes líneas de negocio



Inclusive determina reglas de unificación sobre el perfil del cliente



Con esto en mente, Ramsés puede impactar a clientes con segmentos inteligentes



Ramsés empieza a determinar métricas como el RFM de nuestros clientes

ID	Calificación...	Calificación...	Calificación...	Calificación...	Calificación...	Calificación...
1	5	5	3	1	1	1
2	4	4	4	4	4	4
3	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4
5	1	2	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1
7	3	3	3	3	3	3
8	2	2	2	2	2	2
9	1	1	1	1	1	1
10	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4
13	2	2	2	2	2	2

Nancy está dentro de este segmento, es impactada por la campaña y vuelve a hacer una inversión



Ramsés igual hace un segmento compuesto para impactar a los clientes que no han invertido en 1 año, pero con un alto monetary score



Con una frase, segmenta a clientes con crédito que no han pagado el último mes



Einstein

This tool uses generative AI, which can produce inaccurate or harmful responses. Review for accuracy and safety before using. Learn more

Describe the segment you want to create using simple phrases. You need to enter at least 2 words or more.

Create a segment of "Clientes con crédito que no hayan hecho el Último Pago en más de 1 mes"

The segment draft is ready for review.

Segment Draft:
Recent Active Credit Users

Suggested Actions:
Refine Segment

Create Segment with Einstein

Segment: Recent Active C...

Segment Population: Count Population

Segment Description: Users who created their account before 2024-05-20, made their last payment before 2024-05-20, and have been assigned credit.

Attributes	Possible Values	Reassigning
Ultimo pago	is Before May 20, 2024	<input type="checkbox"/>
credito asignado	is Equal To Yes	<input type="checkbox"/>

¿Te interesó lo que viste?



¡Contáctanos!



¡Gracias!



Freeway[®]



Chile



Perú



Colombia



México



Costa Rica



Argentina



USA



Born to fly with **salesforce**

www.freewayconsulting.com