

## FINANCIAL

**GBN ofrece a las instituciones financieras un equipo experto en Contact Centers, Customer Experience y automatización inteligente, capaz de evaluar sus modelos actuales de atención, detectar áreas críticas y alinearse a sus procesos operativos para optimizar la experiencia del cliente y fortalecer sus metas de eficiencia y cumplimiento.**

# Caso de negocio

## Transformando la eficiencia operativa y la experiencia del cliente en una institución bancaria líder.

Modernización integral del Contact Center para elevar productividad, visibilidad y experiencia del cliente

### Situación del cliente

La institución bancaria atendía diariamente un alto volumen de interacciones críticas relacionadas con productos financieros, solicitudes operativas, aclaraciones y soporte a clientes. Su plataforma de Contact Center utilizaba una tecnología legacy que limitaba la eficiencia y la capacidad de crecimiento.

Los principales desafíos incluían:

#### Migración urgente de tecnología obsoleta

El banco operaba con una solución anterior que no ofrecía estabilidad, flexibilidad ni capacidades modernas de gestión, por lo que la transición a una plataforma robusta como Cisco Contact Center Enterprise era indispensable.

#### Procesos lentos y poca visibilidad operativa

Los agentes trabajaban en silos, sin métricas consolidadas, ni reportería confiable para medir calidad, tiempos de atención, cumplimiento o productividad real.

#### Falta de omnicanalidad real

La atención por correo electrónico y chat se manejaba de forma aislada, sin trazabilidad ni indicadores que permitieran evaluar desempeño o identificar puntos críticos.

#### Necesidad de campañas outbound en una misma plataforma

Las marcaciones salientes dependían de sistemas externos, lo que aumentaba costos, complejidad y falta de control.

### Solución de GBN

GBN analizó la operación del banco, revisando tráfico, cargas operativas, flujos de agentes y requisitos normativos. Con base en ello, diseñó una solución con Cisco Contact Center Enterprise que elevó la visibilidad, la automatización y el control de toda la operación.

#### Migración controlada a Cisco Contact Center Enterprise

Un plan de transición gradual desde la plataforma legacy, asegurando continuidad, estabilidad operativa y cumplimiento regulatorio.

#### Operación omnicanal con métricas unificadas

Correo y chat integrados en una sola consola, con trazabilidad, KPIs por canal, dashboards en tiempo real y reportes automatizados.

#### Campañas outbound dentro de la misma plataforma

Habilitación de marcación automática y manual para campañas de cobranza, retención, confirmación y acompañamiento a clientes financieros.

#### Automatización y estandarización de procesos

Enrutamiento inteligente, flujos homogéneos, scripts unificados y supervisión centralizada.

#### Servicios Administrados 24/7

Ingeniería dedicada, soporte continuo, monitoreo proactivo, ajustes evolutivos y acompañamiento permanente a usuarios y supervisores.

## Logros

### Mayor eficiencia operativa y reducción de tiempos

- Disminución notable en tiempos de atención y resolución.
- Productividad elevada gracias a flujos automatizados y reportería consolidada.
- Operación más ágil al tener correo, chat y voz en una sola plataforma.

### Control total y visibilidad unificada

- Dashboards ejecutivos y métricas precisas por canal, campaña y equipo.
- Supervisión integral con grabaciones, trazabilidad y análisis continuo.
- Mejor calidad de servicio y estandarización en los procesos del Contact Center.

### Continuidad del negocio y soporte especializado

- Migración a una plataforma estable, segura y preparada para escalar.
- Atención 24/7 con resolución rápida de incidentes y monitoreo proactivo.
- Mejor adopción tecnológica y reducción de riesgos operativos.

---

## GBN ayuda a sus clientes a crecer de forma segura y efectiva

El sector financiero exige precisión, cumplimiento regulatorio, alta disponibilidad y una experiencia impecable para el cliente. GBN combina tecnología avanzada, metodologías probadas y operación especializada para garantizar estabilidad, eficiencia y resultados medibles en Contact Centers críticos como los de la banca.

### Por qué GBN es el aliado estratégico ideal para los bancos

- Certificaciones especializadas en Contact Center y plataformas Cisco.
- Equipos expertos dedicados exclusivamente a CX y operaciones de CC.
- Habilidad para integrar CRM, BPM y sistemas bancarios internos.
- Automatización con IA y agentes virtuales.
- Desarrollos especiales para necesidades específicas.
- Acompañamiento de adopción tecnológica y soporte continuo.

### Nuestros diferenciadores

- Integración con CRM y sistemas core bancarios.
- Desarrollos a la medida para procesos financieros.
- Agentes virtuales e inteligencia conversacional.
- Experiencia comprobada en Contact Centers críticos.
- Unidad especializada dedicada solo a Contact Centers.
- Certificaciones avanzadas en Cisco CC y seguridad.
- Modelo de Servicios Administrados con monitoreo 24/7.