

Fecha: 20-06-2018

Fuente: La Tercera

Pag: 2

Art: 4

Título: El perfil de los clientes de la era digital

Tamaño: 18,1x17,4

Cm2: 314,7

Tiraje: 76.511

Lectoría: 254.450

Favorabilidad: No Definida

Interacción sin quiebres

El perfil de los clientes de la era digital

Procesos rápidos y simplificados, representados en la perfecta armonía del mundo físico y el digital, más una personalización de los servicios son parte de las expectativas de los usuarios bancarios de hoy.

La directora de la Escuela de Tecnologías de la Información Universidad de Las Américas (UDLA), Tania Gallardo, refuerza la personalización de la oferta de servicios, que se vincula con ofrecer formas cada vez más inmediatas de satisfacer las necesidades de los clientes, integrando servicios y mejorando la experiencia de uso y compra. ¿Cómo son los nuevos consumidores bancarios?

El director ejecutivo para la

Industria Financiera de Accenture Chile, Bruno Vacatello, explica que son clientes que quieren invertir el menor tiempo posible en actividades operativas y valoran la rapidez por encima de todo, pidiendo a los bancos que simplifiquen la manera en que interactúan con ellos. También son aquellos que únicamente recurren a la sucursal física, cuando no pudieron obtener o resolver lo que buscaban de forma digital. "Es en este sen-

tido que cobra importancia el modelo Phygital, es decir, el que consigue unir lo mejor del mundo físico y lo mejor del mundo digital, otorgando una experiencia al cliente sin quiebres", comenta. Asimismo, Vacatello afirma que los clientes buscan personalización, por lo que, los bancos que consigan experiencias Phygital, personalizando sus servicios, alcanzarán niveles de satisfacción superiores a los actuales y a los de la competencia.

