

clab 2016

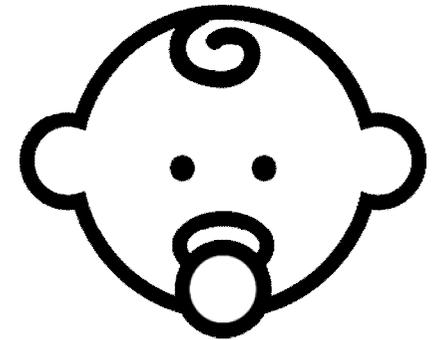
XVI CONGRESO LATINOAMERICANO DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

“Omnicanalidad: El camino hacia canales perfectamente integrados”

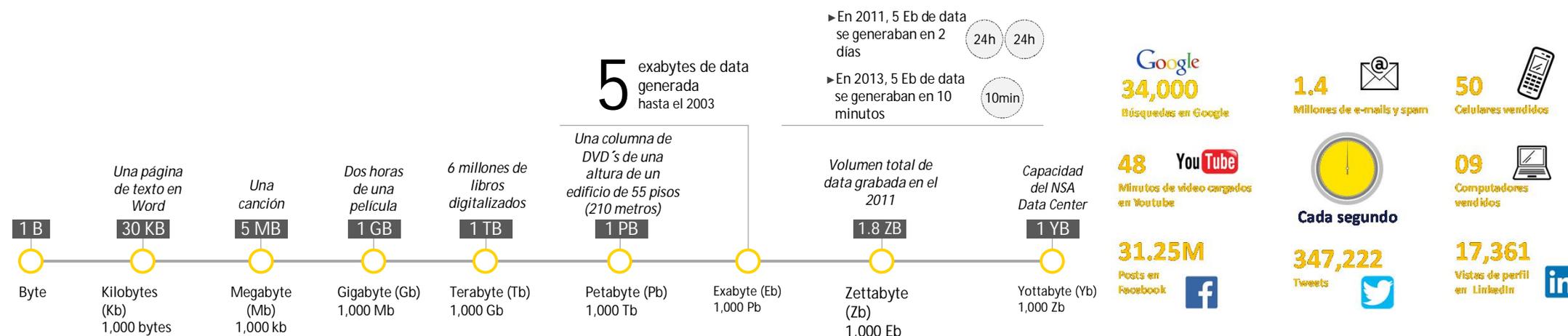
Rafael Huamán, CFE

Socio de EY

Fraud Investigation & Disputes Services - FIDS

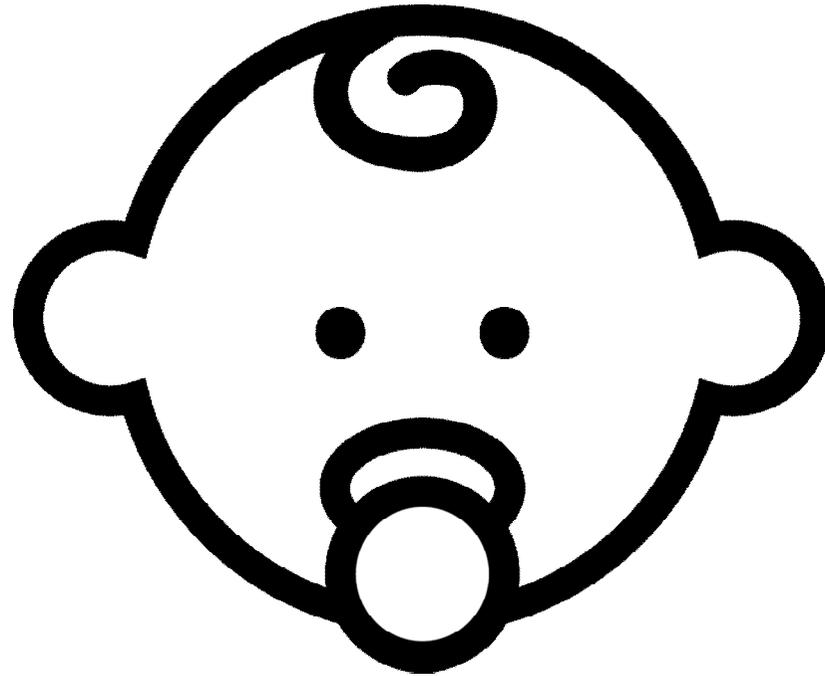


Aceleración en múltiples frentes: Del byte al yottabyte, la escala de la data



Fuente: CNRS (Datos a 2013 y creciendo), información comentada en EY "Cultural behaviour and personal data at the heart of the Big data industry".

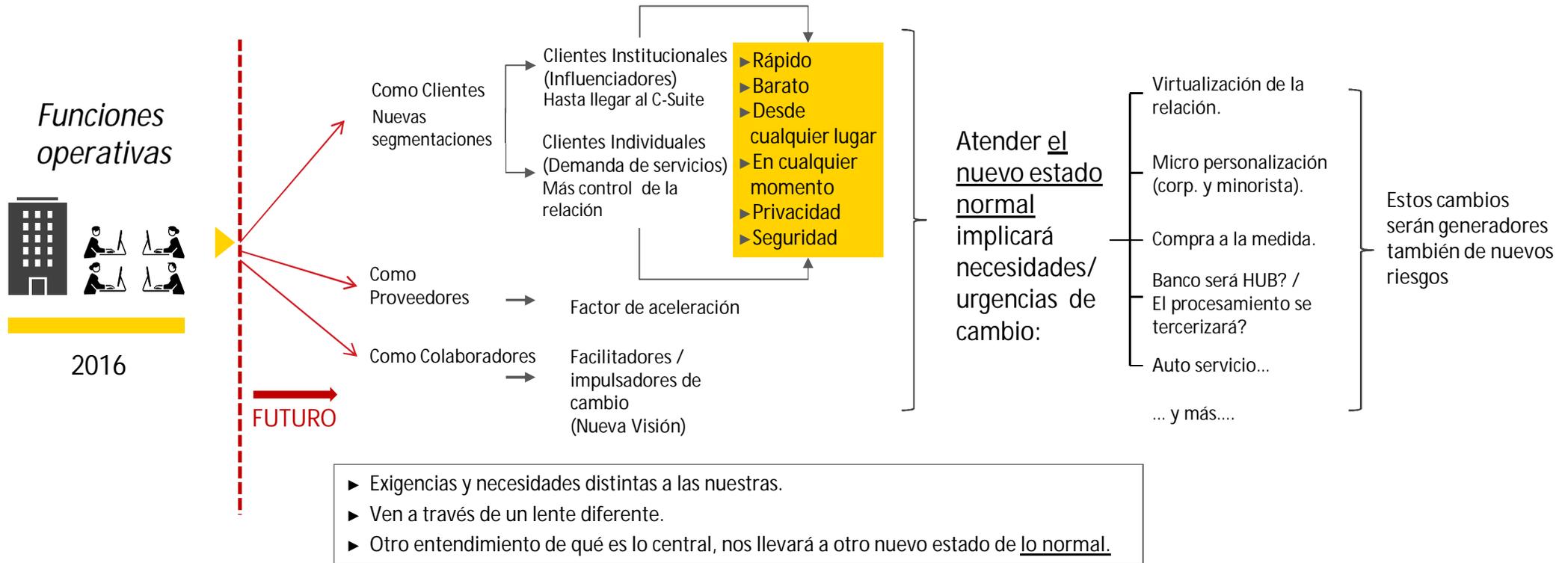
Carlitos – Nativo Digital



Carlitos – Nativo Digital



Nativos digitales: Nueva fuerza laboral – Nuevos clientes



Elaborado por EY, datos de distintas fuentes.

Nueva fuerza laboral – Nuevos clientes

2015:

Compañía ABC



2%

**Generación
silenciosa
70-87**



29%

**Boomers
51-69**



34%

**Generación x
35-50**



34%

**Millenials
18 -34**

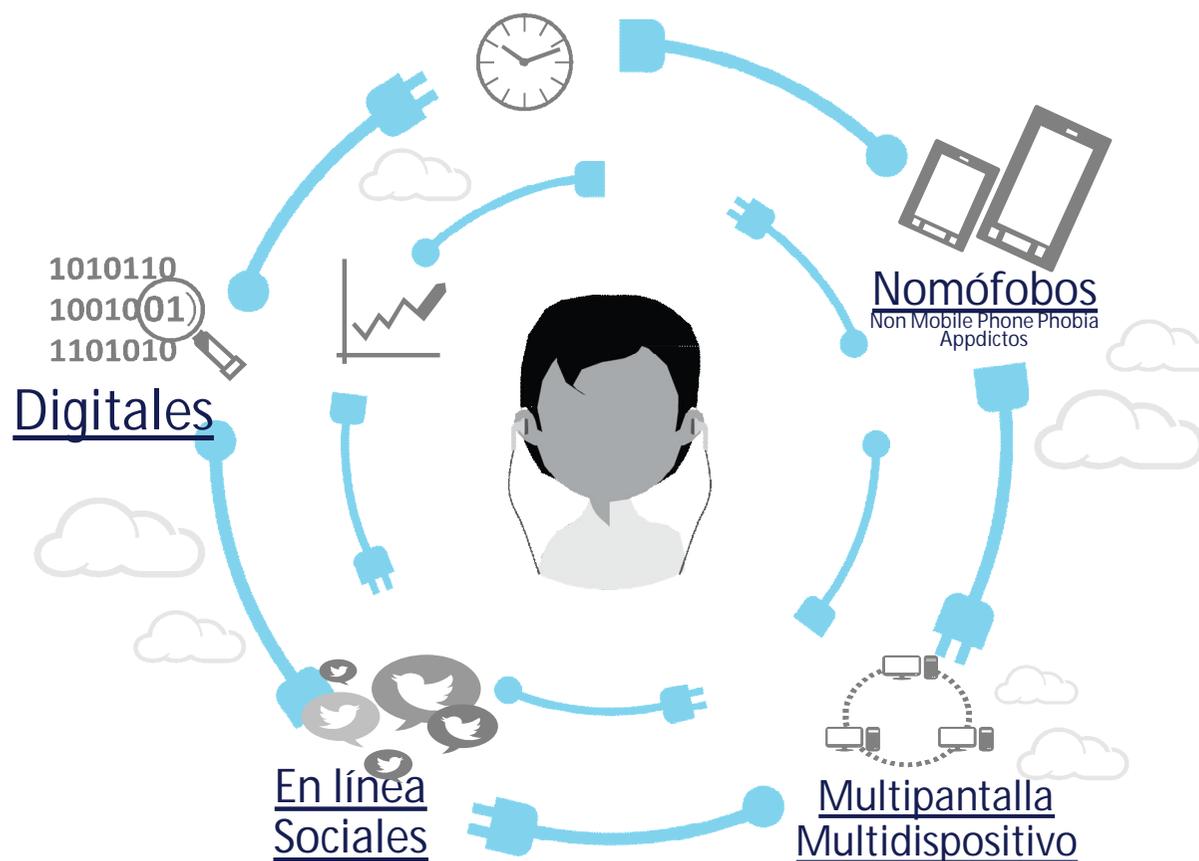


1%

**Post
Millenials
17**

Fuente: Labor Force composition by generation. Pew Research Center, 2015.

Nueva fuerza laboral – Nuevos clientes

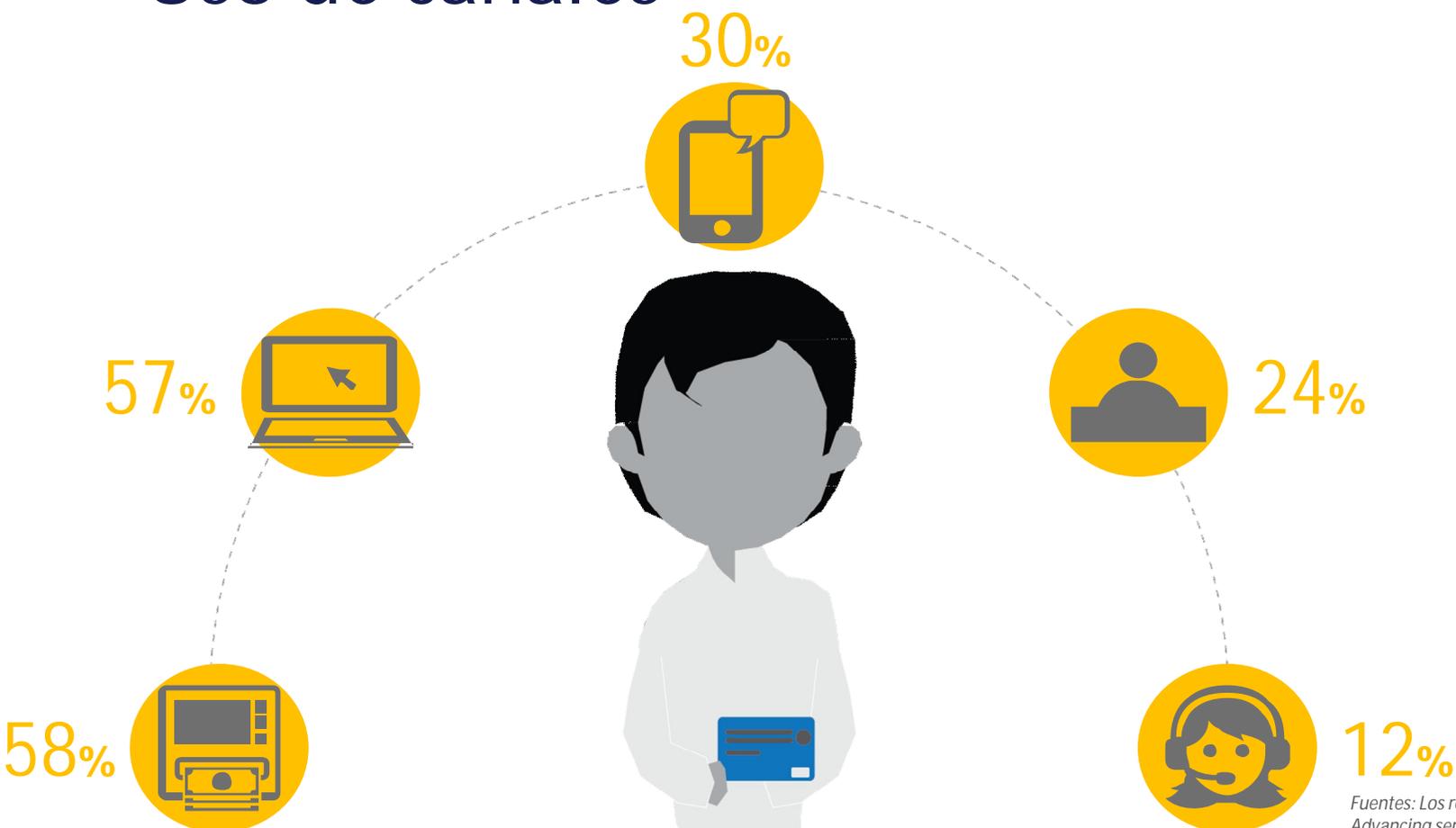


Omnicanalidad

“Atención del cliente a través de cualquiera de los canales - físicos o virtuales - manteniendo el prestigio de la compañía y asegurando la calidad en todas las interacciones con el cliente.”

Reto: Innovación y Seguridad

Uso de canales



Canales utilizados

Banca digital: lo que quieren los clientes:

	Seguridad mejorada	59%
	Más funciones en línea	46%
	Seguimiento de transacciones	44%
	Firma electrónica	40%
	Soporte mensajería instantánea	39%
	Soporte de video	26%

Fuentes: Los retos que traen las nuevas tecnologías en el sector financiero. EY. 2016.
Advancing service in a digital age: global commercial banking survey. EY. 2014.

Seguridad



90% de las **fallas de seguridad** se generan por **causas humanas**

Volviendo a lo simple – Awareness - Consciencia



Programa de Concientización
≠
Entrenamiento en Seguridad



No se olvide de nadie



Desafíos



§ *Visualizar el nuevo estado normal de las cosas: omnicanalidad*



§ *El diseño es la clave para brindar experiencias únicas*



§ *Conocer al cliente. Convertir datos en información útil*



§ *Seguridad - Volver a las bases - Programas de concientización útil*



Gracias.
Rafael Huamán



E-mail: rafael.huaman@pe.ey.com

Tel: +51-1-411 4443

