



Adobe

La personalización está dando sus resultados en los servicios financieros. Pero lo mejor aún está por llegar.



Las empresas de servicios financieros de todo el mundo se están moviendo rápidamente para satisfacer las crecientes expectativas de los clientes. Los esfuerzos por personalizar las experiencias financieras a gran escala son cruciales para este progreso con visión de futuro. Pero aunque muchas empresas están cosechando los beneficios de los primeros esfuerzos de personalización, aún quedan muchas oportunidades por delante.

Los **Líderes en Experiencia**, empresas que ofrecen una gran personalización, aprovechan los datos en tiempo real para crear recorridos de cliente con contextos relevantes y conexión a través de todos los canales. Y si quieres formar parte de este futuro, y de su promesa de mayor conversión, mayor compromiso y mayor fidelidad de los clientes, tendrás que hacer lo mismo.

Un informe reciente de Forrester, *Personalization at Scale: Financial Services Industry Spotlight*, encuestó a cientos de responsables de la toma de decisiones y consumidores de servicios financieros para descubrir insights valiosos que ayuden a ti y a tus equipos a dar el siguiente paso.

Veamos algunas de las principales conclusiones.



Las empresas están alcanzando grandes victorias. Pero también están descubriendo más oportunidades.

No es ningún secreto que personalizar las experiencias a gran escala puede ser un proceso riguroso y a veces desalentador. Aun así, las empresas financieras que han invertido tiempo en los primeros trabajos de personalización ya están viendo algunos beneficios.

Porcentaje de empresas que afirman estar superando los objetivos y las expectativas en áreas clave:

64%

Ingresos

62%

Experiencia del cliente

61%

Adquisición de clientes

Dicho esto, existen áreas de oportunidad. Incluso con estas primeras victorias, las empresas de servicios financieros, tanto de consumo como B2B, siguen quedándose cortas a la hora de satisfacer las elevadas expectativas de los clientes.

Lo que esperan los consumidores:

73%

de todos los sectores quieren que las empresas los deleiten.

Pero solo el 15% afirman que las empresas financieras cumplen esas expectativas.



Los consumidores valoran **más los servicios de asistencia** personalizados (por ejemplo, atención al cliente, opciones de chat) y las **promociones y recomendaciones**.

Qué esperan los clientes B2B:

87%

de todos los sectores quieren que las empresas los deleiten.

Pero solo el 37% afirman que las empresas financieras cumplen esas expectativas.



Los clientes B2B son los que más valoran los productos o servicios personalizados y las experiencias de valor agregado.

En resumen, aunque exista una desconexión entre lo que los consumidores esperan ver y lo que las empresas financieras están ofreciendo, eso solo significa que existe la oportunidad para crecer y tener éxito.

Lo que se necesita para alcanzar la excelencia en la personalización.

El hecho de que haya una desconexión en este momento no significa que tenga que seguir así. En tu empresa, es probable que ya dispongas de los datos necesarios para crear una personalización a escala. Solo tienes que construir una estrategia holística que te permita conseguirlo.

Para comenzar con este enfoque holístico, puedes considerar unirse al **59%** de las empresas financieras que informaron que su estrategia comenzó con el establecimiento de un centro de excelencia (CoE) dedicado específicamente a la personalización.

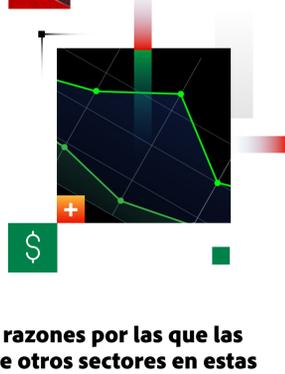
El 82% de los encuestados del sector financiero afirman que el CoE es responsable de:

- Definir la estrategia de personalización a escala de tu empresa
- Priorizar los casos de uso
- Implantar soluciones en toda la empresa

Pero adherirse a un CoE nos es suficiente. También debes comprometerte a ponerlo en marcha. De lo contrario, puedes acabar enfrentándote a un problema que sientan las empresas financieras:

68% logran la participación de los directivos, pero solo

39% desarrollaron la compatibilidad multi-funcional.



En última instancia, esta podría ser una de las razones por las que las organizaciones financieras están por debajo de otros sectores en estas zonas clave:

57% afirman que sus empresas tienen una gran necesidad de mejorar la capacidad de los contenidos de impulsar programas de personalización.

32% de las empresas automatizan de forma inteligente el montaje de contenidos modulares con frecuencia.

36% afirman que sus organizaciones crean campañas conectadas en todos los canales con una única herramienta.

38% da prioridad a personalizar y conectar las experiencias digitales y físicas.

Está claro que no es fácil empezar. Pero una vez que hayas logrado una aceptación de alto nivel y te hayas comprometido a unir a todos en el proceso, realmente se reduce a tres pasos generales que te ayudarán a comenzar a personalizar a escala:

- Aprovecha al máximo tus datos.**
- Mejora y automatiza la creación y entrega de contenido.**
- Construye campañas omnicanales conectadas.**

Establece tu empresa financiera para el éxito con la estrategia de personalización correcta.

Puede resultar absolutamente desalentador emprender tu recorrido de personalización, pero la buena noticia es que las empresas financieras, incluida la tuya, ya están listas para el éxito. La advertencia es que se necesita un enfoque multifacético para personalizar las experiencias en una escala uno a uno.



Construye perfiles de clientes individuales.

Conecta tus datos de marketing, producto y atención al cliente en estos poderosos perfiles para cada cliente. Esto puede ser difícil en una industria tan regulada, pero es crucial lograr la personalización a escala en cada canal.



Identifica los casos de uso más comunes.

Pregúntate qué tendrá mayor impacto tanto para tu empresa como para tu cliente. A partir de ahí, puedes crear estrategias y sistemas que te guíen a medida que amplías la creación de contenidos.



Ofrece experiencias excelentes en todos los canales.

Crema un recorrido consistente y relevante para cada cliente, independientemente de dónde se encuentre. Y, a continuación, ofrece esa presentación en todos los canales, en el momento exacto en que los clientes lo deseen.

Personaliza a gran escala con Adobe.

No importa en qué punto de tu búsqueda de experiencias financieras personalizadas te encuentras, estamos aquí para ayudarte. Nuestras soluciones de experiencia digital son las mejores del mercado y están diseñadas para ayudarte a poner en práctica tu estrategia.

Solo recuerda, tú puedes. Ya tienes los elementos esenciales en tus datos. Combina eso con nuestras herramientas y una estrategia estelar, y estarás bien encaminado. No solo para ponerte al día, sino para abrirte camino hacia un futuro financiero brillante.

Descubre cómo ayudamos a las empresas de servicios financieros y seguros a crear experiencias personalizadas a gran escala.

[Saber más](#)



Adobe