

TRIBUNA

## Servicios financieros por voz para cajas

Luis M. Porta

El sector financiero en general y el de las cajas de ahorros en particular es uno de los sectores que más y mejor ha sabido aprovechar los avances en el mundo de



las tecnologías de la información. Una de las últimas innovaciones en cuanto a servicios al cliente son los Servicios Financieros Avanzados por Voz, cuyas ventajas, tanto para el cliente como para la entidad, son palpables.

Los servicios avanzados por voz van mucho más allá de ser un simple filtro o *separador* de llamadas, para proporcionar funcionalidades similares a las que podría ofrecer un operador.

No se trata de simples sistemas en los que el usuario se limita a responder monosílabos o pulsar teclas en su terminal, sino que son sistemas con un altísimo grado de sofisticación que permiten una interacción dialogada entre usuario y máquina.

Gracias al avanzado sistema de reconocimiento de voz, es posible mantener una conversación y realizar operaciones complejas, tal como haríamos si nos dirigiéramos a una sucursal. El cliente puede consultar su saldo, escuchar su historial de transacciones, solicitar talonarios y actualizar los datos de su cuenta, gestionar la cuenta y realizar de forma segura pagos de facturas, transferencias, altas de adeudos y consultas de movimientos... en definitiva, un gran número de operaciones que hasta ahora exigían la presencia del cliente en la sucursal.

La seguridad es la piedra angular de muchos de los nuevos servicios basados en las nuevas tecnologías. Los servicios bancarios, por su naturaleza, deben ofrecer, si cabe, un plus de seguridad, y el usuario debe tener una clara percepción de que las transacciones que realice por esta vía deben ser cien por cien seguras.

Los servicios financieros avanzados cuentan con sistemas que garantizan la seguridad y confidencialidad de las transacciones. Mediante el Sistema de Verificación de Usuario y el empleo de un número de identificación personal (PIN) todas las operaciones se llevan a cabo en un entorno de alta seguridad. De este modo, en aquellas operaciones en las que el usuario debe aportar sus datos de acce-

so es posible elegir entre la simplicidad y comodidad de uso de la voz o si lo prefiere, teclear los datos numéricos en el teclado de su teléfono para evitar que sean escu-

chados por otras personas que se encuentren a su alrededor, proporcionando al usuario la tranquilidad y la confidencialidad que se espera en un servicio de este tipo.

Los beneficios que este tipo de soluciones aportan tanto al cliente como a la entidad son innegables.

De cara al cliente, le aportan la comodidad de realizar operaciones desde cualquier lugar y a cualquier hora. El único requisito es que el usuario disponga de un teléfono. En este sentido, los servicios por voz gozan hoy en día de una ubicuidad superior a la que ofrece Internet, ya que la red telefónica de voz goza de una capilaridad mayor en nuestro país que la red de acceso a Internet.

Por otro lado, el elemento seguridad es fundamental. El cliente tiene una mayor percepción de la seguridad si hace sus gestiones a través del teléfono que si las hace por otro medio telemático. Aunque es cierto que los sistemas de seguridad de la red son cada vez más sofisticados, también soporta un número de amenazas de seguridad mucho mayor que las líneas de teléfono. Esta es una de las razones por las que los usuarios tienen más confianza en la gestión realizada por teléfono que por otros medios.

En cuanto a la entidad, los beneficios son claros. Las oficinas soportan un volumen de operaciones repetitivas y mecánicas, y que suponen por un lado un uso ineficiente de los recursos y una molestia para el propio cliente.

Las entidades están buscando fórmulas que les permitan liberar a sus empleados de este tipo de tareas, pero que al mismo tiempo no supongan una carga añadida de molestia para el cliente, y este pueda salir también beneficiado y satisfecho de la atención recibida. Por otro lado, las entidades desean asimismo convertir a sus empleados de sucursal en agentes comerciales, capaces de atender de forma personalizada al cliente.

▼ Luis M. Porta es gerente de Cuentas Corporativas de Ydilo



**YDILO ADVANCED VOICE SOLUTIONS, S.A.**

Edif. Puerta Europa Torre Este Pº de la Castellana, 216 2º 28046 Madrid (España) Tel: +34 91 252 84 00 - Fax: +34 91 252 84 48  
[www.ydilo.com](http://www.ydilo.com)