

# clab 2016

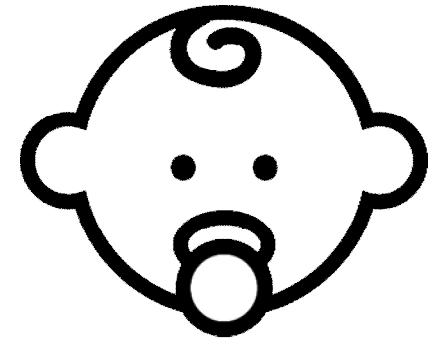
XVI CONGRESO LATINOAMERICANO DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

## “Omnicanalidad: El camino hacia canales perfectamente integrados”

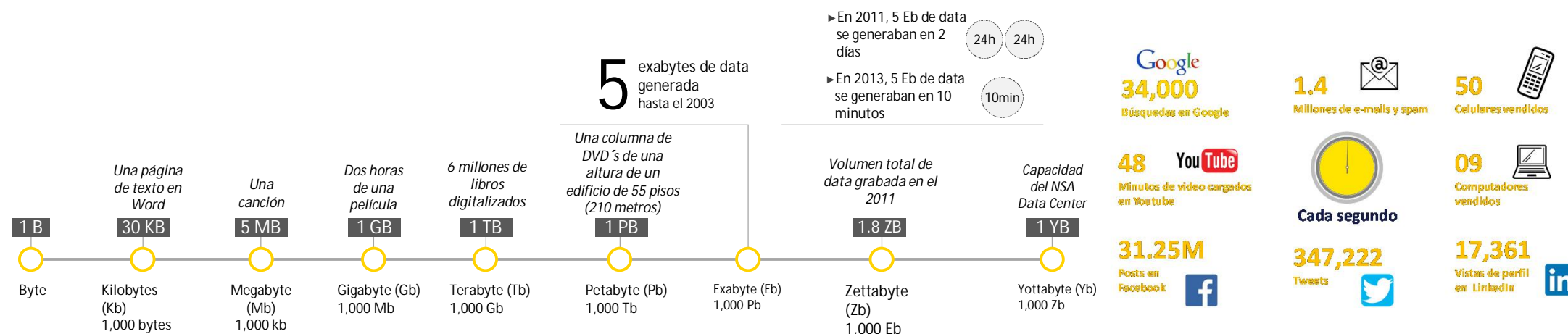
Rafael Huamán, CFE

Socio de EY

Fraud Investigation & Disputes Services - FIDS



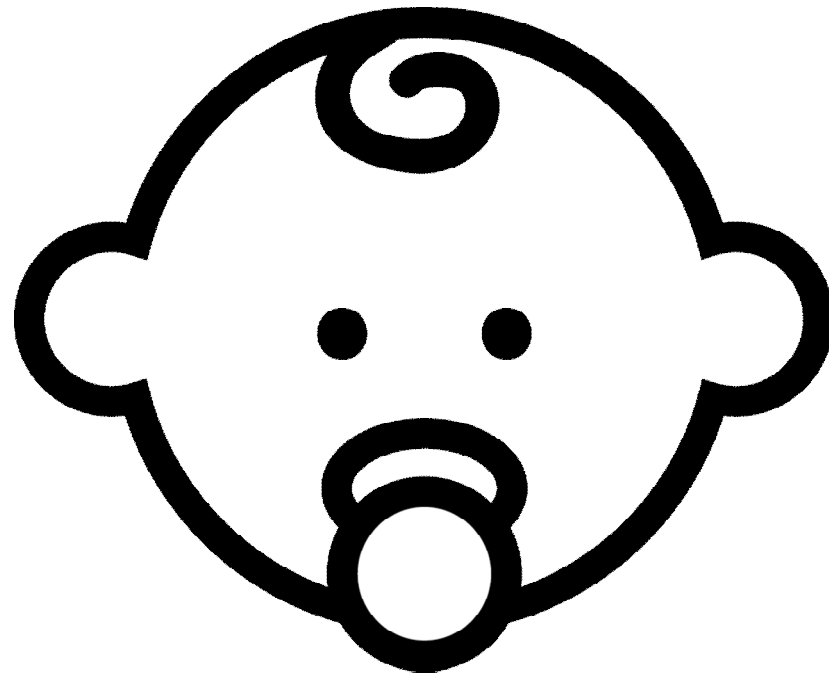
# Aceleración en múltiples frentes: Del byte al yottabyte, la escala de la data



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



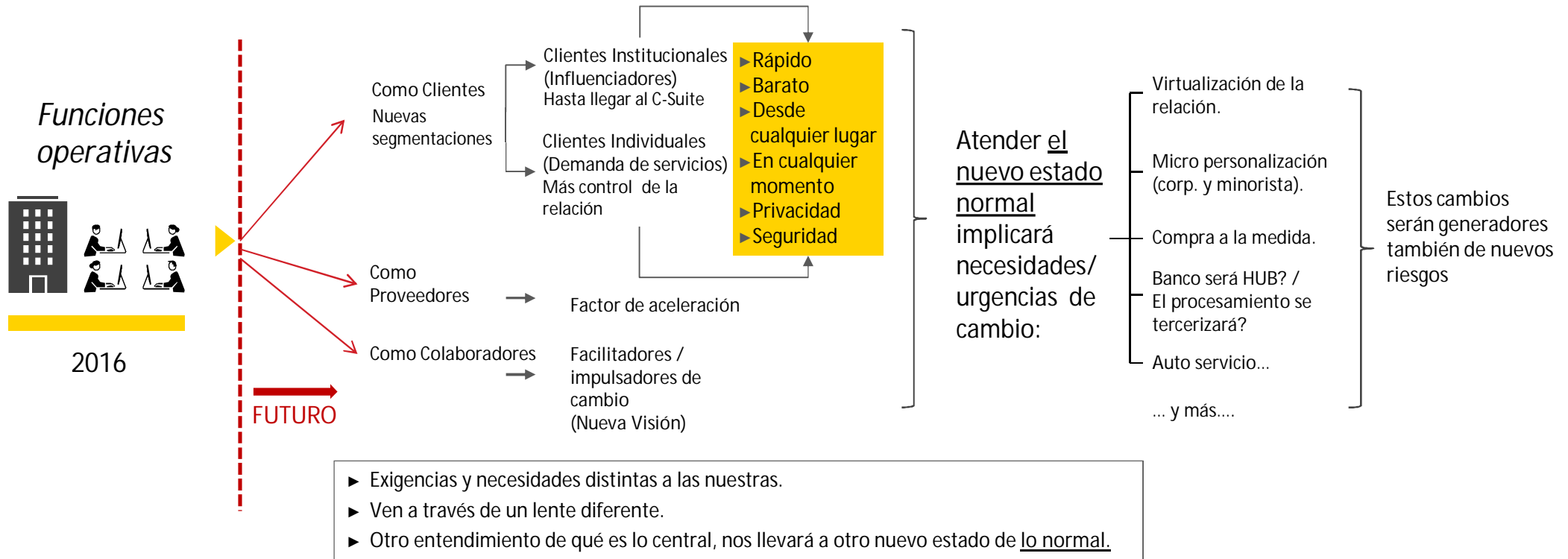
# Carlitos – Nativo Digital



# Carlitos – Nativo Digital



# Nativos digitales: Nueva fuerza laboral – Nuevos clientes

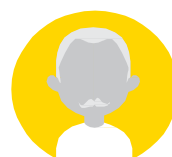


Elaborado por EY, datos de distintas fuentes.

# 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

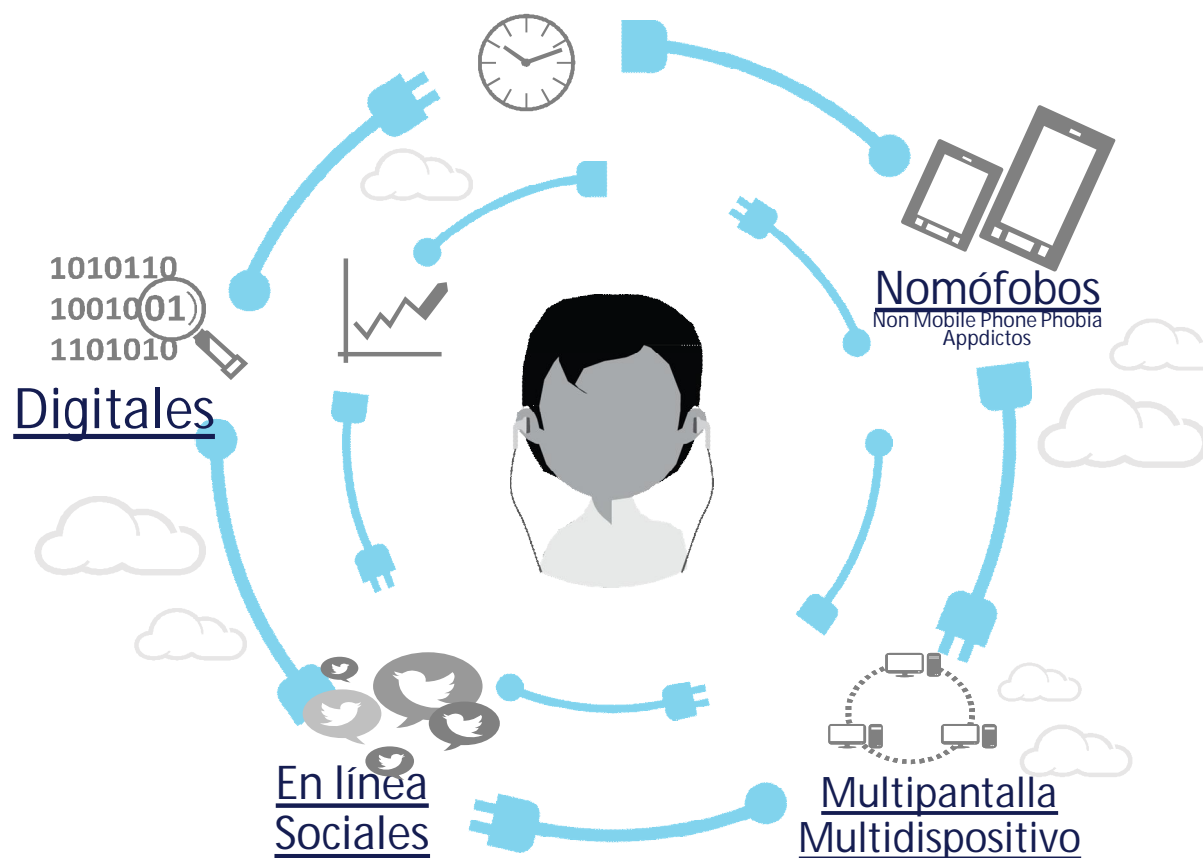


**1%**

**Post Millenials**  
17

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

# Nueva fuerza laboral – Nuevos clientes



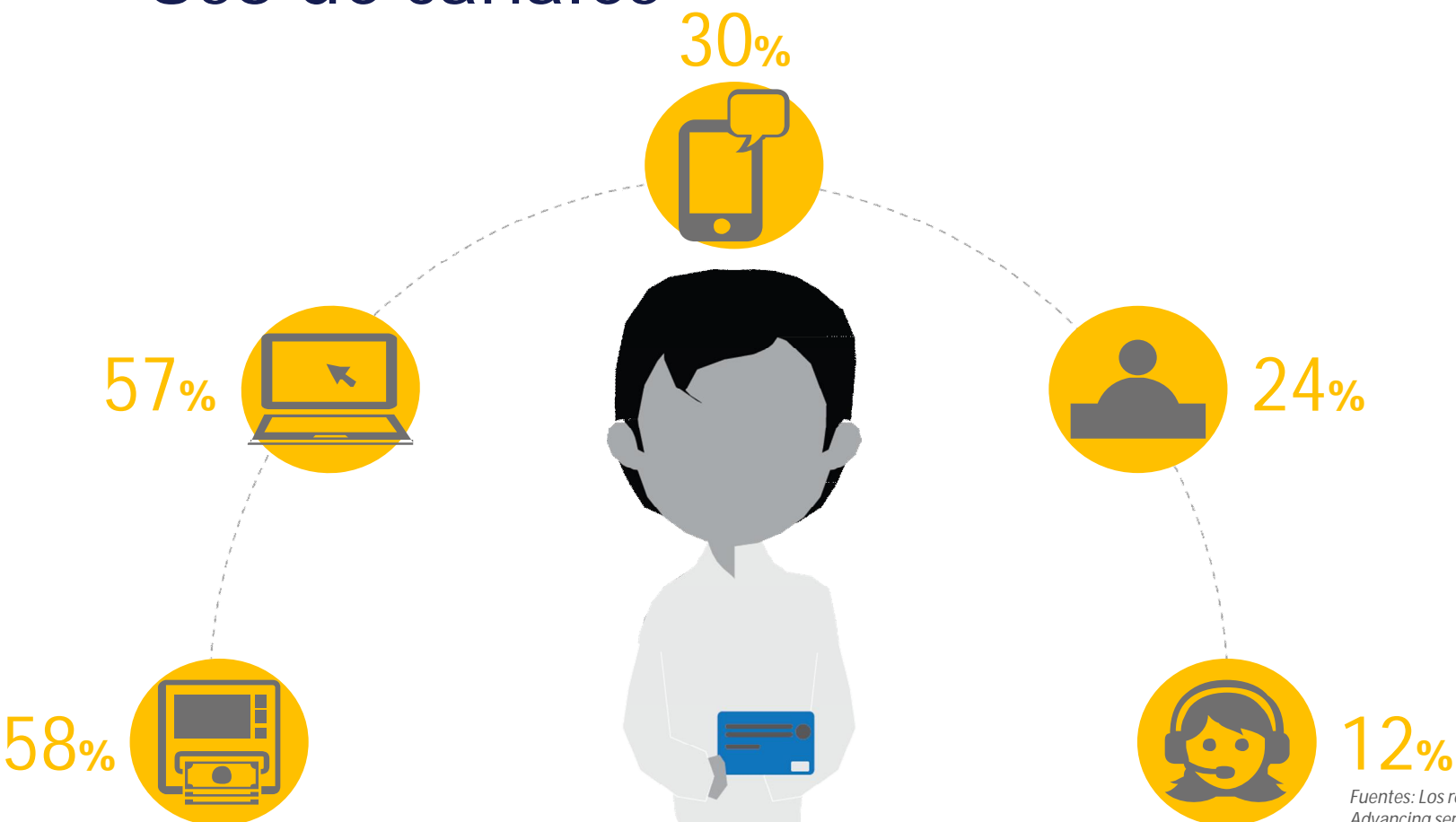
## Omnicanalidad

“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](mailto:rafael.huaman@pe.ey.com)

Tel: +51-1-411 4443

