



Cisco Banca Digital: Contexto, perspectivas y soluciones

Liderando la transformación del sector financiero



Tabla de contenidos

03 **Contexto**

04 **Perspectivas**

05 **Transformación de la experiencia de usuario**

05 AIOps y Cisco Full Stack Observability (FSO)

06 Thousand Eyes

07 AppDynamics

09 Intersight Workload Optimizer

Contexto

Históricamente las empresas de servicios financieros se basan en relaciones de confianza, en este sentido la experiencia cumple un rol fundamental en la dinámica de dichas relaciones. Si bien la transformación digital del sector lleva algún tiempo, es necesario reconocer que la aceleración de los últimos dos años ha marcado un nuevo ritmo para la digitalización de los servicios financieros y confronta a las instituciones con un perfil de usuarios más exigentes, mejor informados y mucho más sensibles a la valoración de la experiencia del cliente.

El compromiso digital conforma la misión de las instituciones financieras para hacer uso óptimo de los canales digitales como puntos de entrada a experiencias de cliente más significativas. De cara al futuro, con la integración de más servicios y capacidades digitales a lo largo del tiempo, las instituciones podrán construir un modelo operativo más eficiente y resiliente.

Si bien el cliente sigue marcando la pauta del negocio financiero y la confianza sigue siendo el criterio central para consolidar relaciones seguras y de largo alcance, directores y altos ejecutivos de la Banca y las Fintech deben responder, además, a la demanda interna del negocio. En este sentido la confianza se traslada generalmente a los departamentos de TI y Data Intelligence. En este orden de cosas, las instituciones financieras deben contar con una plataforma que garantice el compromiso digital y que integre un ecosistema de soluciones digitales eficaces y seguras.

Ante la profunda digitalización, ¿qué retos enfrenta el sector financiero? ¿cómo enfrentarlos? ¿cuáles son las principales acciones estratégicas a seguir?

Para grandes retos, iniciativas más inteligentes



Mejorar la experiencia digital del cliente

- Acelerar la satisfacción digital del cliente mejorando la velocidad de las transacciones.
- Fidelizar al cliente con servicios digitales co-participativos vinculando aplicaciones, web y asistencia virtual.
- Preparar al usuario para la multiexperiencia integrando ATMs, teleservicios, banca digital, realidad aumentada.



Modernizar el portafolio de las aplicaciones

- Aumentar la velocidad de entrega de funciones de las aplicaciones.
- Mejorar la integración de aplicaciones y la disponibilidad de AP.



Incrementar los ingresos del negocio digital

- Integración de chatbots contextuales impulsados por IA en canales digitales.
- Integración de colaboración bidireccional en canales digitales (Expertos remotos para programación de citas, mensajería).
- Escalar la capacidad de agentes del centro de contacto.

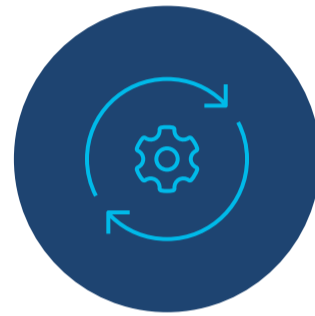
Perspectivas

Acciones estratégicas para reconfigurar el sistema financiero

Una creciente demanda digital implica una aceleración de la entrega digital, garantizando:



Experiencias digitales únicas



Optimización del costo - beneficio



Mejoras en los ingresos del negocio digital

¿Cómo lograrlo?

Las aplicaciones son solo la puerta de entrada a una experiencia digital que evoluciona y se expande velozmente. Hoy las aplicaciones dinámicas mejoran la experiencia digital del cliente creando entornos seguros, ágiles y eficientes.

Hoy, Cisco trasciende del monitoreo hacia la visibilidad convirtiendo los datos en conocimientos para transformarlos en acciones concretas para el negocio del sector financiero y la banca.



AIOps y Cisco Full Stack Observability (FSO)

Prevenir y corregir cualquier problema del ecosistema TI antes de afectar al usuario.

Las plataformas AIOps mejoran las operaciones de TI a través de análisis y aprendizaje automático (ML) para garantizar servicios seguros, de alto rendimiento y confiables de manera constante. AIOps recopila una variedad de datos de distintas herramientas de operaciones de TI y emplea análisis AI/ML para detectar automáticamente y reaccionar ante problemas en tiempo real.

Cisco Full Stack Observability (FSO) mejora las AIOps al consolidar la visibilidad de la pila de tecnología en todos los dominios operativos, lo que permite una comprensión compartida entre los equipos de NetOps, DevOps, SecOps e InfraOps, ayudando a una identificación y resolución de problemas más rápida.

[Descubre más de de Full-Stack Observability](#)

Cisco FSO permite



Correlacionar el rendimiento de las aplicaciones y de la infraestructura con los KPIs comerciales.



Acceder a recomendaciones para mayor eficiencia de operaciones de TI.



Supervisar productividad de empleados y las aplicaciones de colaboración de la banca.



Obtener una visibilidad integral de la experiencia del cliente.

Thousand Eyes



Impulsando la multiexperiencia digital.

Thousand Eyes, integrante esencial de Cisco FSO

Una herramienta para obtener una visión global sobre el funcionamiento de las redes conectadas, ya sean corporativas, de proveedores de la nube o terceros. Además de correlacionar las aplicaciones con la infraestructura de red subyacente para detectar fallas.

5 de los 6 bancos más importantes de Estados Unidos usan Thousand Eyes.

[Descubre más de Thousand Eyes](#)

Beneficios para el negocio

- **Soporte para el equipo de trabajo digital**
Obtenga visibilidad de la experiencia de la fuerza laboral remota y permita que las mesas de soporte de TI resuelvan problemas con mayor velocidad.
- **Solución de problemas de experiencia en la aplicación**
Supervise las interacciones de los empleados con aplicaciones basadas en la web para mejorar experiencia y productividad.
- **Conectividad de extremo a extremo**
Visualice las rutas de red desde el dispositivo del usuario hasta el punto de acceso WiFi, los ISP y las puertas de enlace VPN hasta SaaS y las aplicaciones internas.

Cisco ThousandEyes brinda visibilidad bajo demanda y en tiempo real de la experiencia de los empleados de SaaS y aplicaciones alojadas internamente, además de Wi-Fi, LAN, WAN, conectividad a Internet y estado del sistema subyacentes.



Impulsando la multiexperiencia digital.

AppDynamics, integrante esencial de Cisco FSO

Hoy, la forma en que las marcas interactúan con los clientes depende de las experiencias digitales impulsadas por las aplicaciones. La aplicación no es solo una parte del negocio, es el negocio. Cuando la experiencia del usuario es deficiente, surgen problemas de rendimiento y, por lo tanto, la relación con el cliente entra en zona de riesgo.

Resultados de negocio con AppDynamics

+ 70%

Menos incidentes en la app de Paychex Flex, con 2,5 millones de usuarios.

+ 30%

Más rendimiento en la plataforma avanzada de inversión IG, que suma 4 millones de transacciones mensuales.

+ 67%

Menos problemas en puntos de contacto con el cliente, en aplicaciones de World Bank Group.

+ 3X

Menos incidentes en la app de Paychex Flex, con 2,5 millones de usuarios.

AppDynamics es una solución de monitoreo de rendimiento diseñada para aplicaciones. Integrada en la arquitectura de Cisco, es una excelente opción para impulsar la solución AIOps para la arquitectura de TI híbrida.

AppDynamics le permite observar y visualizar todo el proceso completo de tecnología para las aplicaciones, desde la base de datos y el servidor hasta los entornos híbridos y nativos de la nube. Esto le permite optimizar sus aplicaciones mediante la gestión de métricas empresariales clave, interfaces de programación de aplicaciones (API), problemas a nivel de código y conversiones.

Con AppDynamics, las aplicaciones bancarias pueden ampliar sus funcionalidades sin complicaciones, reforzar los sistemas de seguridad para mayor tranquilidad del cliente, mejorar la velocidad de las transacciones y corregir de inmediato cualquier incidente operativo.

Beneficios para el negocio

- Visualización total sobre el funcionamiento de aplicaciones.
- Optimización de la experiencia digital.
- Acceso a alertas predictivas contra amenazas.
- Unificación de la información.
- Crecimiento de los resultados comerciales.

[Descubre más de AppDynamics](#)

“ Con la pandemia observamos un incremento significativo en el uso de los canales online. AppDynamics permitió reducir drásticamente el tiempo de identificación y resolución de errores, mejorando notoriamente la satisfacción y la experiencia de nuestros clientes, a través de los diferentes canales digitales.”

Germán Díaz Esjando
Gerente de TI
Software de Infraestructura
Banco Galicia

“ AppDynamics cuenta con habilidades de punta a punta que nos permiten monitorear el desempeño técnico y funcional de las aplicaciones. Usamos las conclusiones obtenidas para identificar áreas de desarrollo crítico que mejoren la experiencia de usuario.”

Andrés Martínez
Domain Manager APM
BPCE Group

“ AppDynamics es una pieza clave de nuestra transformación digital. Es indispensable para gestionar las nuevas aplicaciones y las ya existentes.”

Michael Maker
Senior IT Manager
World Bank Group

AppDynamics, elegida líder en el mercado

La consultora de tecnología Gartner reconoció a AppDynamics de Cisco como “Application Performance Monitoring Tools” líder del mercado en 2021, destacando por:



Un amplio análisis empresarial, al vincular métricas tecnológicas sobre rendimiento con KPI empresariales sobre experiencia de usuarios y rentabilidad.



Un desarrollo constante, al ser compatible con soluciones de Cisco relacionadas con monitoreo de red, infraestructura y bases de datos. Además de mejorar su integración a distintos proveedores de nube.



Una mayor expansión regional, al ofrecerse como SaaS en mercados emergentes de India y Brasil, así como incursionar en Europa, Medio Oriente y África.



Más experiencia, mayor rendimiento. Desde transacciones fluidas hasta un inicio de sesión sin complicaciones. Con AppDynamics optimizas y monitoreas la experiencia de usuarios en tus aplicaciones y garantizas el mayor rendimiento de tus recursos.

Para más información, conoce a detalle el Reporte de Gartner.

[Consultar reporte](#)

Intersight Workload Optimizer

Impulsando la multiexperiencia digital

Intersight Workload Optimizer, integrante esencial de Cisco FSO

Una herramienta para evaluar en tiempo real el rendimiento de las cargas de trabajo, simplificar la administración de recursos y optimizar continuamente los recursos críticos de TI para reducir costos operativos.

El fácil acceso a la visibilidad de datos en diferentes dominios permite que sus equipos de aplicaciones e infraestructura aprovechen mejor la información obtenida.

Cisco Intersight Workload Optimizer facilita la visualización de todo lo que sucede en su entorno y al mismo tiempo le permite comprender qué sucede en sus aplicaciones.

Beneficios para el negocio

- Visibilidad de todo el proceso para comprender la necesidad de recursos que la aplicación exige en función de la demanda por cada capa.
- La información que se obtiene a través del análisis asistido por IA, mantiene el rendimiento de la aplicación y permite tomar decisiones en tiempo real.
- Acciones oportunas para garantizar el rendimiento de la aplicación.



Visualice amplia y eficazmente el panorama de sus aplicaciones

A mayor visibilidad, mejores oportunidades para resolver errores y mejores condiciones para ser una organización ágil y resiliente.



Mejorar la satisfacción del cliente

Reduzca el MTTI y el MTTR para mejorar el tiempo de la actividad y el rendimiento de la aplicación.



Reducir costos

Reduzca el MTTI y el MTTR para mejorar el tiempo de la actividad y el rendimiento de la aplicación.



Acelerar la innovación

Establezca un vocabulario común de aplicaciones entre los equipos de desarrollo y operaciones.



Incrementar la resiliencia

Contextualice proactivamente los datos para aumentar el tiempo de actividad de la aplicación y la infraestructura.