



Digitalización de la relación con el cliente de servicios financieros tras la COVID-19

Por qué KPMG

KPMG en España dispone de un equipo de más de 50 profesionales especializados en Estrategia, con amplio conocimiento en sectores de banca, seguros, *fintech* y medios de pago. Contamos con especialistas en la definición de planes estratégicos, *due diligence* comerciales, planes de integración, nuevos modelos de negocio y operativos, y planes de optimización de costes. Además, nuestros profesionales tienen una dilatada experiencia en la definición y gestión de planes estratégicos de las compañías.

¿Cómo podemos ayudarte?

- Análisis de implantación de un plan de acción post COVID-19 en distintos ejes de la actividad.
- Optimización de la red de oficinas, refuerzo de los gestores digitales ante el aumento de clientes digitales.
- Detección de cambios de comportamiento del cliente a través del análisis con tecnologías emergentes.
- Retención y valoración de la experiencia de cliente, tanto la nueva demanda como la generación de productos 100% digitales.
- Análisis y diagnóstico de procesos actuales con el objetivo de automatizar los procesos de *back office* a través de tecnologías RPA e Inteligencia Artificial.
- Rediseño de los procesos *front to back*, adaptándolos al nuevo uso de los canales en la era post COVID-19.

Beneficios

Asesoramiento en el análisis e implantación de planes de acción para adaptar el negocio y la operativa de la entidad en la digitalización de sus servicios.

Soporte en la adaptación a los nuevos retos en la era post COVID-19.