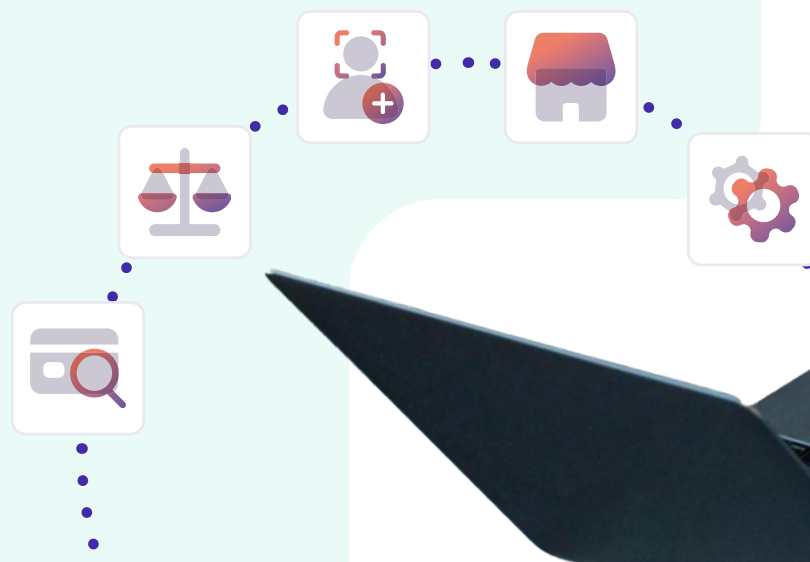


El impacto de la IA en tu negocio

Las 5 áreas con más cambios

Claves, detalles técnicos y oportunidades para ciudadanos y empresas



Índice

Introducción	3	4 Acción comercial	22
1 Prevención del fraude	4	Un mercado más complejo e hipersegmentado	23
Evolución reciente del fraude y nuevas amenazas	5	¿Qué necesita mi red comercial para ser más capaz?	25
Nuevos tipos de fraude basados en IA	6	Herramientas de gestión de canales con IA	26
Soluciones anti-fraude AI-proof	8	Presencia física: fusionando lo digital en entornos comerciales reales	29
2 Cumplimiento normativo	9	5 Análisis de datos y automatización de tareas	32
Regulación de la inteligencia artificial	10	Computer vision y OCR: procesamiento de datos y documentos por IA	33
Otras normas recientes que te afectan desde hoy mismo	12	Operaciones comunes donde la IA y el RPA ahora es crucial	35
La IA como aliada del compliance regulatorio	14	RPA e IA: conectando sistemas y automatizando tareas fusionando lo mejor de los dos mundos	36
3 Alta de cliente y contratación	16	Tecalis y su red de Partners: soluciones AI-boosted para tu negocio	37
Nuevas demandas de los usuarios	17		
Procesos ágiles, seguros y unificados	18		
B2B y B2C: soluciones IA compartidas	19		
Herramientas para un onboarding digital de principio a fin	21		

Introducción

La inteligencia artificial ha dejado de ser una simple promesa tecnológica para convertirse en **un motor de transformación real** que está **redefiniendo en este mismo instante todos los aspectos de la operativa de negocios de todas las industrias.**

Según un estudio de PwC, se espera que **la IA contribuya** con hasta

\$15.7 billones

a la **economía** global para **2030**

Las organizaciones se enfrentan a una serie de **desafíos y oportunidades sin precedentes**. La IA no solo está impulsando la innovación, sino que también está introduciendo **nuevos riesgos y requisitos regulatorios** que las empresas deben abordar con urgencia.



1

Prevención del fraude

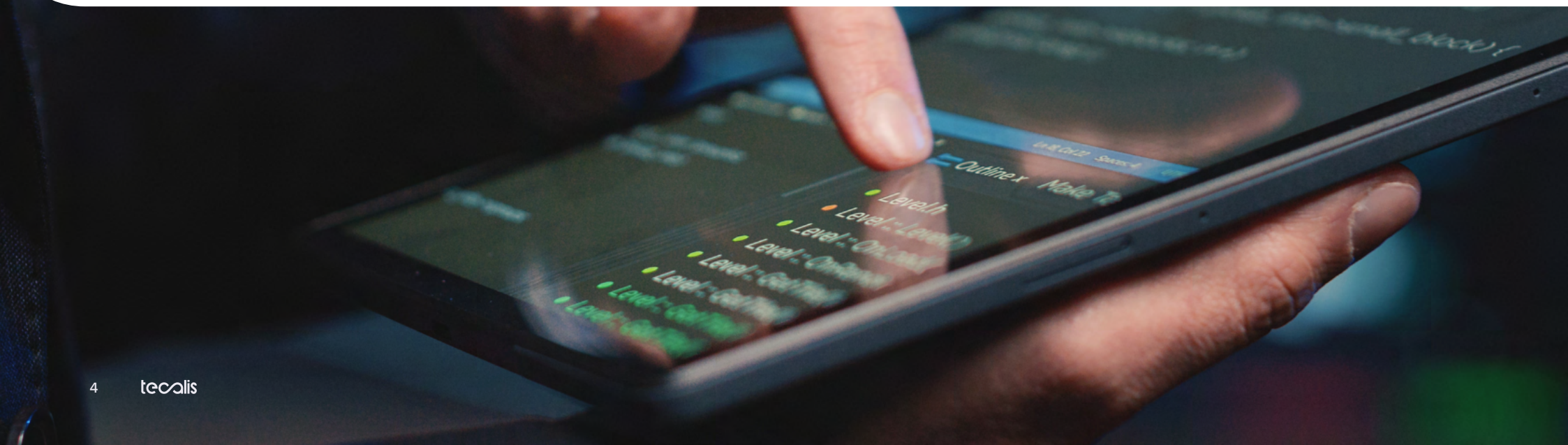
La prevención del fraude ha sido una prioridad constante para las empresas.

- Tradicionalmente, los métodos de prevención del fraude se han basado en **reglas predefinidas** y en la **vigilancia humana**, con gran **ineficiencia**, probabilidad de **errores** y altos **costes operativos**.

Sin embargo, la **sofisticación creciente** de las amenazas ha hecho que estos **enfoques convencionales** sean **insuficientes**. Hoy en día, los delincuentes **están utilizando la misma tecnología** avanzada para perfeccionar sus tácticas.

Las soluciones **RegTech** que utilizan IA han emergido como **herramientas indispensables** en la lucha contra el fraude, permitiendo a las organizaciones no solo detectar amenazas con mayor precisión, sino también anticiparse a ellas.

Las soluciones basadas en IA son capaces de **identificar patrones de comportamiento anómalos en tiempo real** y aprender de ellos para mejorar continuamente.



Evolución reciente del fraude y nuevas amenazas

El fraude ha **evolucionado** de manera significativa **en los últimos años**, impulsado por el avance de las tecnologías digitales y el **crecimiento exponencial del comercio electrónico**.

- Según un informe de Juniper Research, **las pérdidas por fraude** en transacciones en línea fueron de **más de 52.000 millones** de dólares en **2023**.

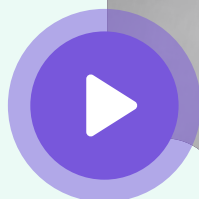
Una de las tendencias más preocupantes es el **fraude basado en la suplantación de identidad**. Los atacantes utilizan datos personales robados para **acceder a cuentas bancarias, solicitar préstamos o realizar compras**. Los fraudes de ingeniería social, como el **phishing** y el **spear phishing**, han ganado en **complejidad**, con técnicas de personalización avanzadas que engañan incluso a los usuarios más cautelosos.

TESTIMONIAL



Eugenia Karpova

Business Development Manager,
Juicy Score



Problema

- ✗ Suplantación de identidad
- ✗ Deepfakes
- ✗ Spear AI-phishing
- ✗ SIM Swapping
- ✗ Fraude de cuentas mulas (muleros)
- ✗ Fraude a altos directivos
- ✗ Pig Butchering (dividir transacciones para menor importe)



Solución

- ✓ KYC 2nd Gen
- ✓ Verificación de identidad con reconstrucción
- ✓ Firma electrónica eIDAS y comunicación certificada
- ✓ Sistemas AutoSIM con KYC
- ✓ KYB y controles avanzados
- ✓ Sistemas con RPA y componentes RegTech
- ✓ Ongoing Monitoring, Bank Scrapping y KYT

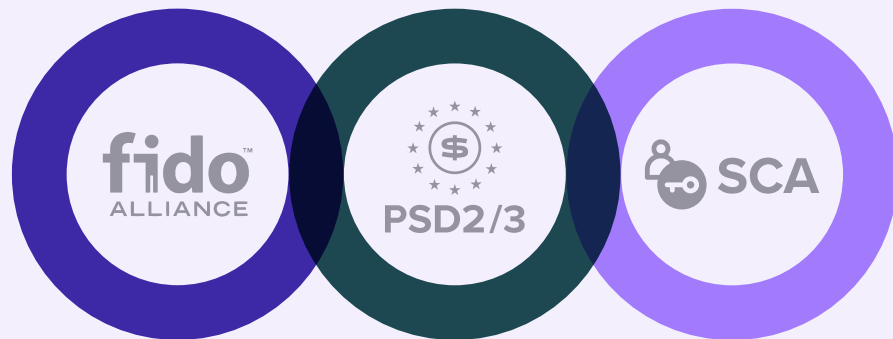
Los delincuentes usan IA y machine learning para **automatizar ataques** y **escalar sus operaciones delictivas**, creando **bots que imitan comportamientos humanos** o empleando **deepfakes** para realizar fraudes en tiempo real.

Este entorno dinámico y complejo, además de la **obligación** que marcan regulaciones como **NIS2** o **DORA**, **exige** que las empresas adopten **soluciones de prevención de fraude** reactivas, **proactivas y predictivas**.

Nuevos tipos de fraude basados en IA

Entre los métodos más novedosos se encuentran los **deepfakes**, que permiten **crear vídeos o audios falsificados casi indistinguibles** para hacer suplantación. Afortunadamente, existen soluciones RegTech de **Identificación Digital KYC** que son totalmente **deepface-proof**.

Otra amenaza emergente es el uso de **bots IA** que se infiltran en **sistemas de autenticación multifactorial (MFA)**. Pueden aprender y adaptarse, replicando patrones de comportamiento humano. El **fraude con tarjetas de crédito y transacciones en línea** ha visto un **incremento en técnicas de carding y ataques deep web**, donde se emplean algoritmos IA para generar números de tarjetas válidos o automatizar ataques de fuerza bruta contra sistemas de pago.



Gracias a **sistemas de autenticación segura** basados en estándares de la **FIDO Alliance** y **SCA (Strong Customer Authentication)** de **PSD2/3**, podemos **evitar** esto.

Un fenómeno reciente es el **“fraude por síntesis de identidad”**, donde se crean identidades nuevas **combinando datos reales y ficticios**.

Es **particularmente difícil de detectar** porque no se basa en la usurpación de existentes, sino en la creación de nuevas que no despiertan sospechas en los sistemas convencionales.

Tecalis y su red de partners **conecta con** los sistemas públicos de los **gobiernos y administraciones públicas** así como con **+5.000** bases de datos públicas y **privadas** para realizar consultas de identidades, lo que previene este tipo de fraude.





Tecalis y su red
de **partners conecta** con

+5.000

bases de datos
públicas y privadas

Soluciones anti-fraude AI-proof

El impacto de la IA en tu negocio: las 5 áreas con más cambios

Se han diseñado nuevas soluciones que no solo **protegen a las empresas**, sino que también **mejoran la experiencia del usuario** al **reducir las fricciones** en los procesos de **verificación y autenticación**.

El uso de IA para el **análisis de comportamiento** permite **identificar patrones inusuales y alertar antes** de que ocurra un fraude. Tecalis implementa sistemas con **tecnología por reconstrucción** que analizan el **comportamiento transaccional** y la **actividad** con **audit trail** en cada parte del proceso del cliente, detectando anomalías que indican intentos de fraude.

Estos sistemas son capaces de diferenciar entre comportamientos legítimos y sospechosos, **minimizando falsos positivos y mejorando la precisión**.



Otra herramienta clave es la **autenticación biométrica avanzada** basada en estándares **eIDAS** y FIDO, que Tecalis integra en sus plataformas para ofrecer una capa adicional de seguridad. La **verificación de identidad a través de reconocimiento facial o huellas dactilares** se combina con algoritmos de IA que mejoran la precisión de la identificación, incluso en condiciones adversas o con intentos de manipulación.

- Estas soluciones incluyen detección de **fraude en tiempo real**, basadas en análisis **big data** y en la integración de **múltiples fuentes de información** para crear un **perfil de riesgo detallado y actualizado al minuto** para procesos de **ongoing monitoring** en **KYC y formularios de cliente**, **KYB** y demás controles **due diligence**.

Cumplimiento normativo

El cumplimiento normativo es un pilar fundamental, especialmente en un entorno donde las **regulaciones están en constante evolución** debido al avance tecnológico.

Con la llegada de la IA, las empresas se enfrentan a un nuevo paradigma en el que deben asegurarse no sólo de **cumplir con las normativas existentes**, sino también de **adaptarse a nuevas leyes diseñadas para regular su uso**.

La IA ofrece oportunidades sin precedentes para **automatizar y optimizar los procesos de compliance** y aquellos **sujetos a regulación o cliente**, pero también plantea desafíos significativos en responsabilidad y gestión de riesgos.

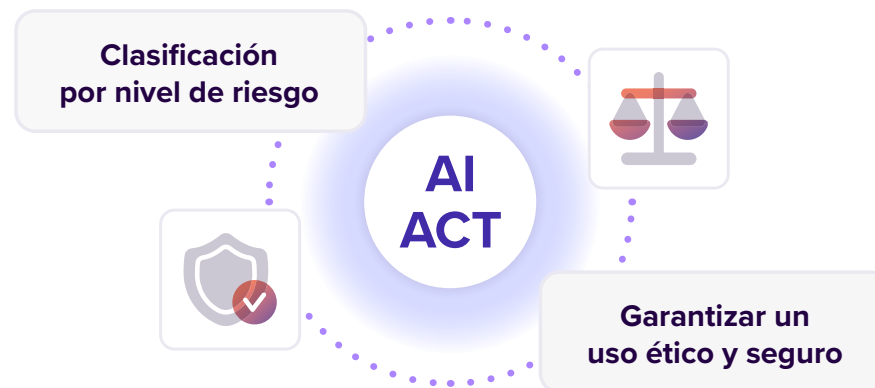


Regulación de la inteligencia artificial

El impacto de la IA en tu negocio: las 5 áreas con más cambios

- En la **Unión Europea**, la reciente propuesta de **Ley de Inteligencia Artificial (AI Act)** marca un **hito significativo**, estableciendo un conjunto de reglas que buscan garantizar que la IA se desarrolle y utilice de manera segura y ética.

Esta legislación **clasifica las aplicaciones de IA en función de su riesgo**, desde aplicaciones de bajo riesgo, como los asistentes virtuales, hasta aquellas de alto riesgo, como los **sistemas de identificación biométrica o de toma de decisiones** en áreas críticas como salud o justicia.



El **AI Act** impone requisitos estrictos para los sistemas de IA considerados de alto riesgo, con **obligación** de realizar **evaluaciones de conformidad**, mantener **registros detallados** y **supervisar el funcionamiento**.

Se exige que las empresas adopten **medidas** que incluyan la supervisión humana y mecanismos para mitigar sesgos.



- El **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)** también tiene un **impacto significativo en el uso de la IA**, particularmente en lo que respecta al tratamiento de datos personales.

La IA, al procesar grandes volúmenes de datos para entrenar algoritmos, debe **cumplir** con principios de **minimización, transparencia y responsabilidad**, tal como lo exige el RGPD.

Las empresas que no cumplan se enfrentan a **sanciones severas**, lo que subraya la importancia de **integrar el cumplimiento normativo automatizado**.

La **regulación de la Inteligencia Artificial (IA)** es un **factor crítico y complejo** dado su acceso global y de bajo coste, la constante aparición de nuevas herramientas y la evolución de las ya existentes. En la **lucha contra el blanqueo de capitales**, los supervisores exigen a los sujetos obligados el empleo de **modelos de 'scoring'** y un **monitoreo de las transacciones** transparente y accesible. Todo apunta a que **este será el camino para las empresas que emplean IA** a gran escala, con datos sensibles y de forma automatizada.

Edo Bakker - CEO de Agile Control Solutions



Otras normas recientes que te afectan desde hoy mismo

eIDAS y eIDAS 2

Establecen un marco legal para la identificación electrónica y los servicios de confianza en la UE, ampliado con eIDAS 2 para incluir nuevas tecnologías y mejorar la interoperabilidad. La IA juega un papel importante en las identidades y la autenticación, asegurando procesos seguros, eficientes y fáciles de usar.

Si te **adaptas hoy** mismo a la solución de un **partenr QTSP eIDAS**, tus sistemas de **onboarding digital y contratación** **aceptarán después automáticamente** sin que tengas que hacer nada los **IDs** electrónicos **eIDAS2** de las **EUDI Wallets**.



Directivas PSD2 y PSD3

La Directiva de Servicios de Pago (PSD2) y su futura evolución PSD3 han transformado el sector financiero al fomentar la competencia y la innovación a través de la banca abierta (**open banking**). Los proveedores de servicios de pago deben implementar medidas de seguridad fuertes, como la autenticación SCA. La inteligencia artificial se utiliza ampliamente para detectar fraudes en tiempo real y analizar comportamientos anómalos en transacciones financieras.

Al usar **bank scrapping y reading** en tus procesos de **alta de cliente** para obtener **scores de la operación y verificar cuentas bancarias**, no tienes necesidad de cumplir tú con **PSD2/3** si tu **proveedor** de onboarding digital lo hace por ti. Esto supone un **gran ahorro** y posibilidades de **escalar**.



AML6

La Sexta Directiva Antilavado de Dinero refuerza el marco legal en la UE, ampliando la responsabilidad a los asesores, facilitadores y consultores. Requiere que las **empresas implementen sistemas de monitoreo continuo** para **identificar y reportar actividades sospechosas** dentro de los procesos **Know Your Customer y Know Your Business**. La IA es clave en este contexto, permitiendo a las empresas analizar grandes volúmenes de datos transaccionales, BBDD de sanciones y PEP y detectar patrones de lavado de dinero en tiempo real.



NIS2 y Reglamento DORA

La Directiva NIS2 sobre la seguridad de las redes y sistemas de información y el Reglamento DORA sobre resiliencia operativa digital en el sector financiero imponen **nuevas obligaciones** a las empresas en cuanto a la gestión de riesgos cibernéticos y la protección contra amenazas digitales. La IA es esencial para gestionar estas tareas, permitiendo la automatización de la detección de amenazas, la respuesta a incidentes y la recuperación tras ciberataques.



TESTIMONIAL

360 STRATEGIC
RISK MANAGEMENT

Eduardo Scarfo

Consultor en Riesgo Crediticio,
360 Strategic Risk



La IA como aliada del compliance regulatorio

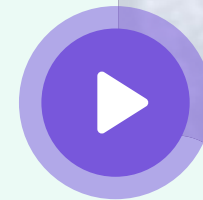
Una de las principales áreas donde la IA demuestra su valor para cumplir con las nuevas normas es en la **verificación de identidades y autenticación**. Tecnologías de reconocimiento facial y biometría avanzada garantizan que los procesos de identificación cumplan con los estándares de seguridad establecidos por normas como eIDAS y AML6.

TESTIMONIAL



Enrique Vaño

Chief Information Security Officer,
Recordia



Otra aplicación crucial de la IA es el **monitoring continuo de transacciones y actividades sospechosas**. Tecalis utiliza sistemas que analizan patrones de comportamiento en tiempo real, **identificando anomalías** que podrían indicar actividades de lavado de dinero o fraude, asegurando que las empresas puedan cumplir con la normativa AML6.

Las **plataformas de gestión documental, firma digital** para la **contratación electrónica eIDAS y automatización** de procesos permiten a las empresas cumplir con las obligaciones.

- Potenciadas por IA, **automatizan la revisión de documentos y la generación de reportes de cumplimiento** (informes de **auditoría** con **audit trail**), asegurando que todas las actividades estén documentadas y listas para auditorías o inspecciones.

Las soluciones RegTech más innovadoras integran IA para **monitorizar y gestionar riesgos cibernéticos**, cumpliendo con los **requisitos** de la Directiva **NIS2** y el Reglamento **DORA**. Permite una respuesta rápida a incidentes de seguridad y ayuda a las empresas a mantenerse operativas incluso en situaciones de crisis.



Con estas herramientas, Tecalis y sus partners no sólo facilitan y automatizan el cumplimiento normativo, sino que también permiten a las empresas transformar el compliance en una ventaja estratégica, utilizando la IA para anticiparse a los cambios regulatorios y adaptarse rápidamente a nuevas exigencias del mercado.

3

Alta de cliente y contratación

La experiencia del usuario, antes lenta y manual, se ha vuelto **más rápida, fluida y segura** gracias a las soluciones **SaaS** y los **proyectos de desarrollo** de tecnológicas **especializadas**, permitiendo **mejorar la conversión** y ofrecer una **experiencia al cliente** más atractiva.

TESTIMONIAL

moventi

Rodrigo Ochoa

Automation & AI Lead,
Moventi



Los **usuarios esperan** procesos de **onboarding** y cualquier **interacción** que hagan con sus **marcas** que sean **rápidos, sencillos** y que **no requieran esfuerzo**

Según PwC,

86%
de los consumidores

está dispuesto a pagar más por
una mejor experiencia

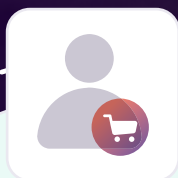


La **personalización** es fundamental

Los consumidores desean que comprendan sus **necesidades individuales** y ofrezcan **soluciones adaptadas** a ellas. Esto incluye la capacidad de acceder a los **servicios desde cualquier dispositivo, en cualquier momento, y a través de múltiples canales**, desde **aplicaciones móviles y web** hasta tiendas **presenciales**.

Nuevas demandas de los usuarios

El **perfil del consumidor actual ha cambiado drásticamente** en comparación con hace sólo unos años. La **inmediatez** y la **seguridad** se han convertido en una exigencia esencial.



86%

de los **consumidores abandonan el proceso** de compra o contratación si encuentran barreras o complicaciones

Los usuarios están **mucho más preocupados por sus datos** personales y exigen **transparencia** sobre cómo se utilizan.

Procesos ágiles, seguros y unificados

- Muchas empresas aún dependen de soluciones fragmentadas en distintos productos SaaS inconexos que ralentizan el proceso e introducen errores y fricción.

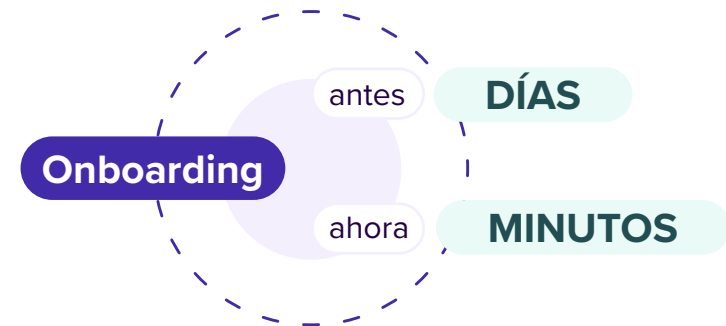
“La solución ideal es un **proceso de onboarding unificado**, donde todos los pasos necesarios, **desde la atención comercial y verificación** de identidad hasta la **firma de contratos** y la **activación**, se realicen en una **plataforma integrada y optimizada**.”



El uso de una plataforma única que centralice todos los pasos del onboarding reduce significativamente el tiempo de incorporación de nuevos clientes.

Se debe proporcionar un **flujo completo que cubra todas las fases del proceso de alta**. Desde la verificación de identidad con IA, hasta la **firma electrónica con valor legal probatorio, incluyendo comunicaciones posteriores** a cliente con **garantía de no-repudio**.

Por ejemplo, un proceso de onboarding tradicional que solía requerir días o incluso semanas, ahora puede completarse en minutos gracias a la automatización.



*Las empresas con procesos de **alta optimizados** ven un incremento del **47% en conversiones***

La automatización de estos procesos asegura el cumplimiento con las normas más exigentes que hemos visto: **eIDAS, RGPD y PSD2**, sin la necesidad de **integrar soluciones separadas**.

Al adoptar un **enfoque unificado**, las empresas no solo optimizan la experiencia del cliente, sino que también reducen costos operativos y mitigan riesgos.

B2B y B2C: soluciones IA compartidas

Aunque los procesos de **alta y contratación varían** entre los mercados **B2B (Business to Business)** y **B2C (Business to Consumer)**, la IA puede optimizar ambos entornos de manera similar. En el caso del **onboarding B2C**, el objetivo principal es proporcionar una experiencia rápida y sin fricciones para consumidores que buscan servicios de forma inmediata.

Los usuarios de estos mercados **esperan un flujo** que les permita **registrarse y comenzar a usar el servicio o producto con la menor cantidad de pasos** posibles dentro del ecosistema de la marca, sin comprometer la seguridad.

En **B2B**, aunque los procesos tienden a ser **más complejos debido a la naturaleza de los contratos y acuerdos** empresariales, la inmediatez también está presente gracias a soluciones de **verificación de UBOs KYB sencillas**. La **verificación KYB (Know Your Business)** juega un papel clave, ya que las empresas deben cumplir con normativas de identificación de sujetos empresariales estrictas.



Procesos destacados en operaciones B2B con uso de IA

El impacto de la IA en tu negocio: las 5 áreas con más cambios



Bastanteo de poderes



Diligencia debida



Validación de documentación mercantil



Verificación de UBOs



Análisis de BBDD (PEP, AML, registros mercantiles)



Adverse media y screening



Validación de dirección y company details



Computer vision para navegar online y obtener datos



Ongoing monitoring y KYT (transacciones)

La convergencia entre ambos tipos de proceso es cada vez mayor. La **IA compartida entre B2B y B2C** permite implementar **soluciones modulares y dinámicas (inteligentes)** que se adaptan a ambos tipos de negocio. Las **tecnologías de verificación automatizadas**, como las ofrecidas por Tecalis, pueden ser **configuradas** tanto para **validar la identidad de consumidores individuales (KYC)** como para **verificar la información de empresas** en el contexto **B2B (KYB)**, todo dentro de un mismo ecosistema de soluciones.

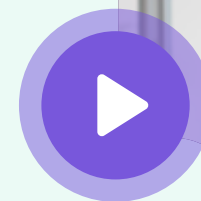
El uso conjunto de estas tecnologías **permite a las empresas operar en ambos mercados sin tener que gestionar diferentes sistemas** para cada uno gracias a **Tecalis Compliance Hub**.

TESTIMONIAL



Lennin Sánchez

Chief Technology Officer,
Initium Software



Herramientas para un onboarding digital de principio a fin

El impacto de la IA en tu negocio: las 5 áreas con más cambios

El **customer journey** de un cliente es un proceso que requiere varias etapas críticas, desde la **verificación de identidad** hasta la **firma electrónica** del contrato final. Gracias a la IA y a las soluciones RegTech es posible automatizar cada paso del proceso.

● Verificación de identidad KYC/KYB

Basada en IA, utiliza **reconocimiento facial y biometría**, comparando los datos proporcionados por los usuarios con bases de datos seguras y verificando documentos de identidad. Esto es clave para el cumplimiento.

● Ongoing monitoring

Detectar posibles actividades fraudulentas o **incumplimientos normativos a lo largo del tiempo** de forma **posterior al onboarding KYC/KYB inicial**. La IA permite analizar en tiempo real el comportamiento de los usuarios, identificando patrones anómalos y generando **alertas ante posibles riesgos eventuales**.

● Scrapping bancario

Permite obtener información financiera de manera automatizada y conforme a la normativa PSD2. Esta **tecnología** es **crucial** para **evaluar** la **solvencia** y el **historial de clientes sin** necesidad de **trámites largos o manuales**.

● Firma electrónica

El último paso en el proceso **asegura que los contratos de prestación de servicios y compraventa** de productos sean **válidos y legalmente vinculantes**. Tecalis ofrece soluciones que cumplen con las normativas garantizando no solo la legalidad del proceso, sino también su seguridad y trazabilidad.

● Gestión de red comercial

Las herramientas con **módulos de big data y analítica** y otras **funcionalidades de IA** permiten ofrecer a los **agentes comerciales** todas las soluciones necesarias para poder **atender** a sus **clientes** y **activar** su **producto al instante**, así como una forma de obtener insights del mercado por parte del negocio a través de su **red de ventas** tanto **propia** como de **terceros y socios comerciales**.

Con estas herramientas IA, se traduce en un **aumento en la tasa de conversión**, una mayor **satisfacción del cliente** y una **reducción** significativa en **costes y time-to-market**



Acción comercial

En un mercado cada vez **más competitivo y segmentado**, la acción comercial ya no se basa únicamente en la **capacidad de los agentes para cerrar** ventas; es fundamental disponer de **herramientas digitales** que les permitan **gestionar** el proceso de ventas de manera más **eficiente, entender mejor a sus clientes** y **optimizar** el uso de los **canales de distribución**.



Un mercado más complejo e hipersegmentado

El mercado actual se caracteriza por una **complejidad creciente** y una **hipersegmentación** sin precedentes. Los consumidores de hoy no solo tienen **más opciones que nunca**, sino que también **esperan ofertas personalizadas** y **experiencias de compra adaptadas**.

76%
consumidores
espera que las empresas comprendan
sus necesidades y expectativas*



*lo que plantea un desafío significativo para las organizaciones que buscan captar y retener clientes en este entorno competitivo.



Esta hipersegmentación ha llevado a que las empresas deban desarrollar **estrategias** comerciales más **precisas y adaptadas a nichos específicos** de mercado. Ya no es suficiente con lanzar campañas de marketing genéricas; es crucial entender las particularidades de cada segmento. La IA permite el **análisis de grandes volúmenes de datos** para **identificar patrones de comportamiento** y **segmentar** el mercado de manera más **efectiva**.

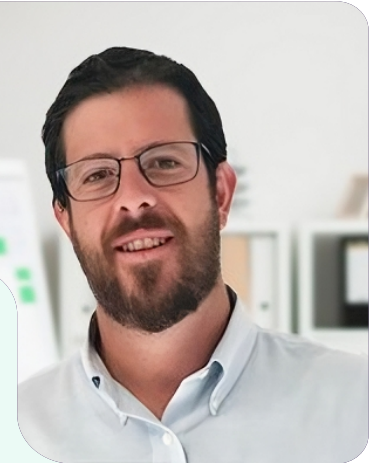
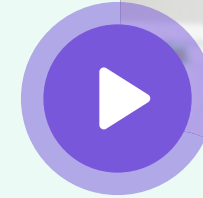
La segmentación también implica la **personalización de la oferta**. Esto requiere una **infraestructura tecnológica robusta** que permita no solo la **recopilación y análisis de datos**, sino también **la capacidad de responder de manera ágil a estos insights**.

TESTIMONIAL



Álvaro Pocaterra

CEO & Cofundador,
Upon Global



¿Qué necesita mi red comercial para ser más capaz?

El impacto de la IA en tu negocio: las 5 áreas con más cambios

● Plataformas BSS avanzadas

Un **sistema de gestión integral de canales** y una **plataforma de herramientas de ventas (frontal) y activación de producto** es esencial para que los agentes puedan rastrear y gestionar sus interacciones con los clientes. Estas plataformas, potenciadas por IA, pueden proporcionar insights valiosos sobre el **catálogo de producto**.

● Herramientas de análisis de datos

La **capacidad de analizar datos de la red de ventas y de las operaciones comerciales** en tiempo real es crucial para tomar decisiones informadas. Las herramientas de análisis permiten a los agentes comerciales identificar tendencias emergentes, entender mejor a sus clientes y ajustar sus estrategias en consecuencia.

● Integración omnicanal

Para maximizar la efectividad, las redes comerciales deben trabajar de forma integrada, **ya sea online, en tiendas físicas, a través de partners o mediante autoservicio**. Tecalis Customer Hub permite la gestión de canales centralizada, asegurando que la experiencia del cliente sea coherente y de alta calidad, independientemente del canal.

● Aplicaciones móviles

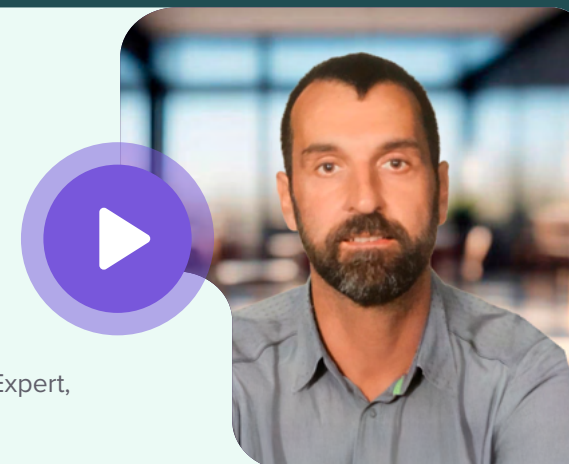
En un mundo donde la movilidad es clave, contar con **aplicaciones móviles** que permitan a los **agentes comerciales y visitantes** de punto de venta **acceder a la información comercial en cualquier momento y lugar** es vital. Estas aplicaciones no solo deben permitir el acceso a datos de clientes y productos, sino también facilitar la realización de ventas, la firma de contratos electrónicos y la gestión de pedidos.

TESTIMONIAL



Jacinto Obispo

CTO, Technology & Data Expert,
Apiux Technologies



Herramientas de gestión de canales con IA

Con la **proliferación de puntos de contacto y canales de venta**, desde **e-commerce** hasta **tiendas físicas**, pasando por **marketplaces y aplicaciones móviles**, las empresas deben ser capaces de gestionar estos canales de manera eficiente para maximizar su impacto. Aquí es donde la **inteligencia artificial** y los **BSS** marcan una **diferencia significativa**.

Al analizar datos en tiempo real de todos los puntos de contacto, las soluciones basadas en IA **identifican los canales más efectivos**, dónde se encuentran los **cuellos de botella** y qué **tácticas** están funcionando **mejor**. Este tipo de insights permite a las empresas **ajustar sus estrategias de ventas y gestionar sus recursos** de manera **dinámica** y en **tiempo real**.

Tecalis Customer Hub integra la gestión de todos los canales de ventas y distribución en un solo lugar, permitiendo una visión unificada y un control centralizado. Con la capacidad de **integrar datos de diversas fuentes**, como **tiendas online, puntos de venta físicos** y redes de **partners**, permite personalizar las experiencias en función de sus interacciones.



PAYDEX

Externaliza toda la gestión del **comisionado** y las **liquidaciones** con un partner RegTech experto en gestión de **canales**.

La gestión del comisionado y las liquidaciones se ha vuelto cada vez más compleja con la **expansión de redes de ventas** y la **diversificación de canales de distribución**.

Automatizar el cálculo y la distribución de comisiones, eliminando la posibilidad de errores humanos y reduciendo tiempos de procesamiento es necesario en el entorno actual.

● Automatización completa del proceso de comisionado

Externalizar este área con un partner digital experto en IA permite **time-to-markets perfectos** al integrar la solución en menos de 45 días y hacer un **descargo de responsabilidad completo** en este área.

● Cumplimiento normativo integrado

Al trabajar con un partner QTSP RegTech, PAYDEX garantiza que las liquidaciones se realizan conforme a las regulaciones en cada jurisdicción, algo crucial para evitar sanciones o penalizaciones.

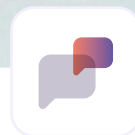
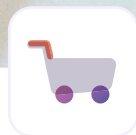
● Transparencia y trazabilidad

PAYDEX proporciona un registro detallado de todas las transacciones y liquidaciones, **facilitando auditorías y asegurando una total trazabilidad del flujo de comisiones**.

GESTOR DE CATÁLOGO COMERCIAL Y TARIFICADORES

Diseña **marketplaces B2B y B2C** ad-hocs para tu negocio. Escala tus operaciones comerciales a través de **resellers, partners** y dota a tus **agentes de ventas** de **productos y servicios** disruptivos.

Los **tarificadores avanzados** permiten **calcular precios** en función de **múltiples variables**, lo que resulta en una **oferta más competitiva y ajustada cada segundo** a las condiciones del mercado. La **integración con resellers y agentes de ventas** tanto en canales **propios como alternativos** permite también una **gestión fluida de stock**.



● Diseño modular y escalable

El gestor de catálogo permite configurar productos y servicios de manera modular, facilitando la **personalización de la oferta para diferentes segmentos** de mercado o canales de **distribución**.

● Tarificadores avanzados

Integra tarificadores flexibles que **calculan precios en función de múltiples variables (como volumen, tipo de cliente, cobertura, riesgo o condiciones de mercado)**, lo que permite ofrecer precios competitivos y personalizados a cada cliente, partner o reseller.

● Integración con resellers y agentes de ventas

La plataforma está diseñada para **facilitar la colaboración con resellers y partners**, dotándolos de herramientas para acceder a catálogos actualizados, gestionar inventarios, y **ofrecer productos disruptivos** en sus propios canales de venta.

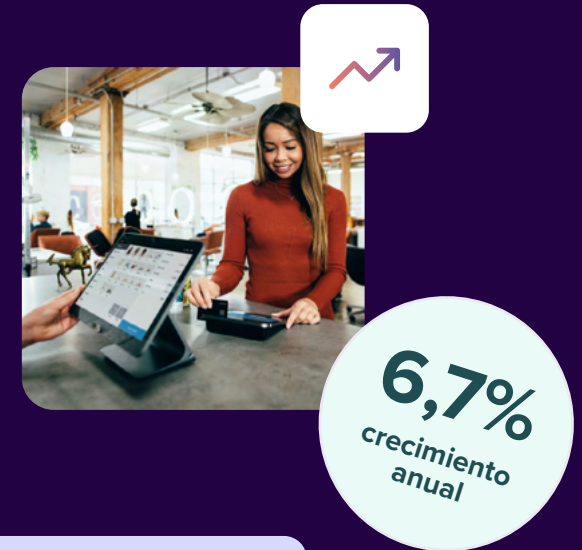
● Marketplace B2B y B2C optimizado

Los marketplaces diseñados con esta herramienta permiten una **experiencia de usuario optimizada**, con navegación intuitiva, opciones de filtrado avanzadas y una rápida integración de nuevos productos y servicios.

Presencia física: fusionando lo digital en entornos comerciales reales

A pesar del auge del comercio digital, la **presencia física** sigue siendo **crucial**. Esto se ha demostrado por ejemplo tras la emergencia sanitaria provocada por el coronavirus de 2020, cuando se experimentó un **nuevo auge del contacto comercial físico**.

El papel de las tiendas físicas ha cambiado; ahora deben ser capaces de **integrar experiencias digitales para satisfacer las expectativas**. Esta **fusión de lo digital con lo físico** es una estrategia clave para atraer y retener, **ofreciendo lo mejor de ambos mundos**.



2022

\$24.600 millones

2032

\$46.400 millones

GlobeNewswire anunció que el **mercado global de quioscos interactivos** se valoró en aproximadamente **24,6 mil millones de USD en 2022**, y se espera que alcance **46,4 mil millones de USD para 2032**, con una tasa de **crecimiento** anual compuesta (CAGR) del 6,7%.

53%

compras en
PdV físicos

PwC

Aunque las compras en línea han aumentado, **el 53% de los consumidores todavía realiza la mayoría sus compras en tiendas físicas** y aprecia la posibilidad de interactuar con las marcas en persona antes de tomar una decisión de compra.

41%

prefiere
quioscos

YMNTS

41% de los consumidores **prefieren interactuar con quioscos de autoservicio en lugar de con empleados** para tareas simples, como pedidos y pagos.

40%

reducción
de tiempo

NRF (National Retail Federation)

La implementación de quioscos de autoservicio puede **reducir los tiempos de espera hasta en un 40%**, mejorando significativamente la satisfacción del cliente. Permite **ubicarse en emplazamientos disruptivos**.

~30%

crecimiento
anual

Business Wire

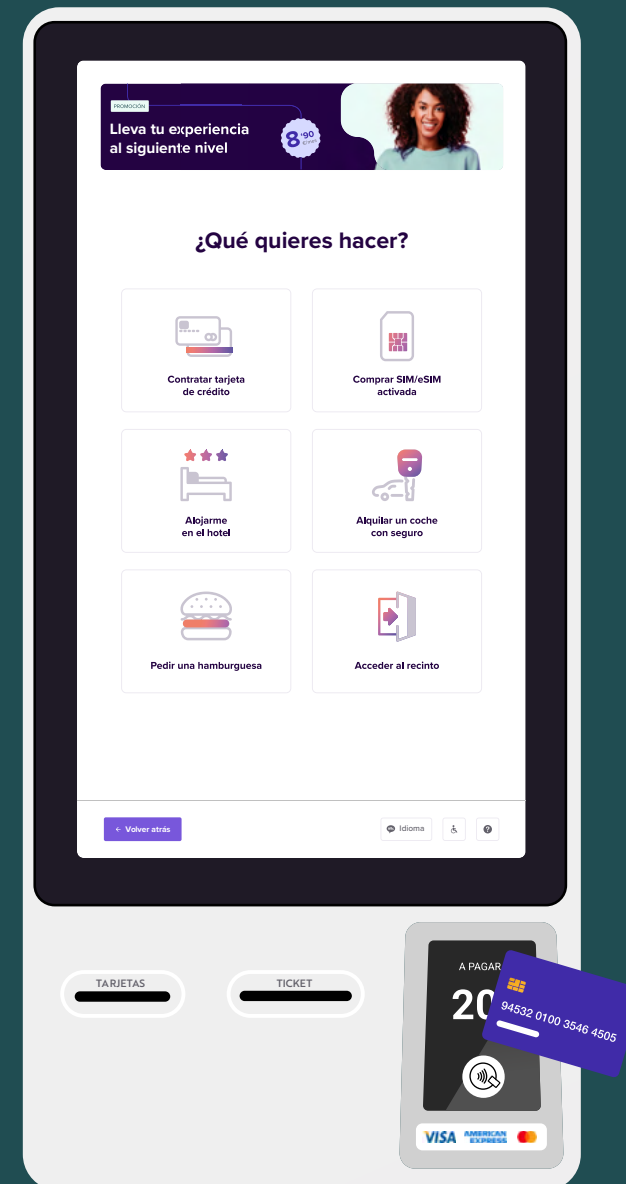
Los **terminales autoservicio y autopago** pueden **aumentar las ventas** entre un **20%** y un **30%** en comparación con las interacciones tradicionales, debido a la mayor rapidez y eficiencia en el servicio para un gran segmento de clientes.

Los **kioscos de autoservicio** y los **terminales de venta desasistida** son ejemplos de cómo las empresas pueden integrar soluciones digitales en entornos comerciales físicos. Estos dispositivos, **equipados** con tecnología avanzada como la **verificación de identidad** y la **firma electrónica** como **Tecalis Kiosk**, permiten a los clientes **realizar compras o contratar servicios** de manera **autónoma**, sin necesidad de interactuar con un agente comercial.

La **IA** en estos dispositivos personaliza la interfaz en función del perfil de cliente, sugiriendo productos o servicios basados en compras anteriores o en preferencias expresadas. Permite **análisis en tiempo real**, ajustando ofertas y promociones de manera dinámica.

*“Estos terminales permiten **expedir tarjetas de crédito**, de transporte, llaves de **hotel** o **telefonía (eSIM, SIM)** en aeropuertos, ya **activadas** gracias a sus **sistemas RegTech** integrados.”*

Tecalis Customer Hub se extiende a estos dispositivos, proporcionando la **infraestructura necesaria para gestionarlos** de manera centralizada como un **punto de venta más dentro de la red comercial**. Esto permite a las empresas ofrecer una experiencia de cliente coherente y de alta calidad, ya sea en un entorno digital, físico o una **combinación de ambos**. Esto **amplía** las **oportunidades** de venta y fortalece la **presencia de la marca** en el mercado.



Análisis de datos y automatización de tareas

El análisis de datos y la automatización de tareas han dejado de ser opcionales para convertirse en **componentes clave de eficiencia operativa y competitividad**.

La IA ha impulsado una revolución en estas áreas, permitiendo **procesar volúmenes masivos de datos y automatizar procesos complejos** con precisión y velocidad sin precedentes.

Computer vision y OCR: procesamiento de datos y documentos por IA

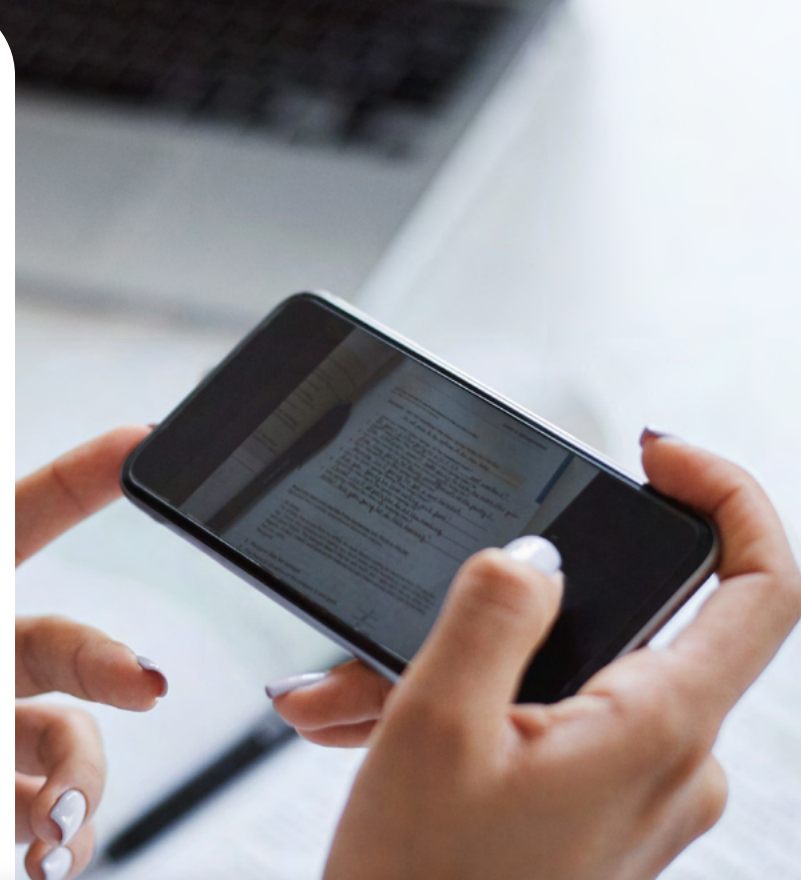
La **visión por computadora** (Computer Vision) y el **reconocimiento óptico de caracteres** (OCR) son tecnologías que han revolucionado el **procesamiento de documentos y datos** en las **empresas de todas las industrias**. La capacidad de la IA para interpretar y analizar imágenes, texto y documentos en tiempo real ofrece beneficios sustanciales en una variedad de aplicaciones, desde **onboarding** hasta **validación de documentos legales y financieros**.

● Procesamiento de documentos legales y financieros

Permiten **escanear, interpretar y validar documentos** con una **precisión superior** a la de los métodos tradicionales. Esto no sólo acelera los procesos, sino que también **reduce los errores humanos y los intentos de fraude** mejorando la exactitud y la fiabilidad.

● Onboarding de clientes

Facilitan la verificación de identidad y la autenticación de documentos, como **pasaportes, licencias de conducir y otros documentos de identificación**. Estas tecnologías permiten un proceso de alta de clientes más rápido y seguro, que es fundamental en sectores regulados como el financiero.

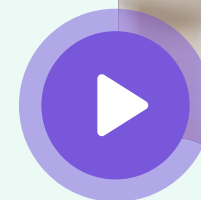


TESTIMONIAL

AB HANDSHAKE

Bonnie Kimmel

Marketing Director,
AB Handshake



● **Análisis de contenido visual**

En el ámbito del marketing, esta tecnología **analiza el contenido generado por los usuarios, identifica patrones de comportamiento y personaliza las campañas publicitarias**. En seguridad, la visión por computadora se utiliza para la vigilancia automatizada y la detección de actividades sospechosas.

Pueden hacerse **rastros (búsquedas web realizadas por un bot IA)** para hacer **media screening** en procesos **KYB** y **KYC** o incluso **analizar las imágenes enviadas** por los **clientes** de una compañía de **seguros** para el **peritaje** de un accidente de **coche u hogar**.



Operaciones comunes donde la IA y el RPA ahora es crucial

El impacto de la IA en tu negocio: las 5 áreas con más cambios

● Gestión de riesgos y fraudes

Los algoritmos de IA pueden **analizar transacciones en tiempo real para sacar fincores y validar la propiedad de cuentas bancarias**, identificando patrones sospechosos y alertando a las organizaciones antes de que se produzcan pérdidas significativas. La IA permite realizar un análisis de riesgos más preciso, lo que es esencial para la toma de decisiones en la concesión de créditos y la gestión de inversiones.

● Redacción de documentación legal

Sistemas IA GPT ayudan a profesionales de todas las áreas a redactar de forma automatizada y en segundos documentación compleja y técnica. Gracias a soluciones de este tipo como **AlisGPT**, dentro de la **firma electrónica** Tecalis.

● Análisis de poder notarial y documentos legales

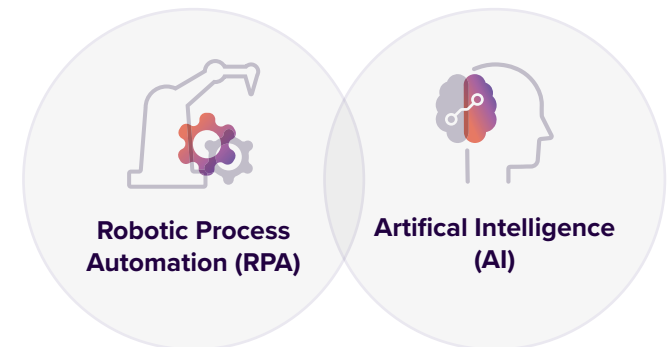
La IA ha mejorado significativamente la revisión y el análisis de documentos complejos, como los **poderes notariales para procesos de bastanteo**. Los algoritmos pueden analizar estos documentos, detectar inconsistencias o cláusulas sospechosas y generar resúmenes que faciliten la toma de decisiones legales.

● Automatización del soporte al cliente

Los chatbots y asistentes virtuales con IA son cada vez más comunes en el servicio al cliente. Permiten ofrecer **soporte 24/7, resolver consultas simples de manera automática y derivar** los casos más complejos a agentes humanos.

● Personalización de la experiencia del cliente

En marketing y ventas, la IA se utiliza para analizar el comportamiento de los clientes y personalizar las ofertas en función de sus preferencias y hábitos de compra. Esto incluye desde recomendaciones de productos en plataformas de e-commerce hasta la personalización de **campañas publicitarias en función del análisis de datos demográficos y de comportamiento**.



RPA e IA:

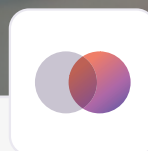
conectando sistemas y automatizando tareas fusionando lo mejor de los dos mundos

Esta fusión representa lo mejor de ambos mundos: la capacidad de **RPA (automatización robótica de procesos)** para manejar procesos estructurados y la inteligencia de la IA para gestionar situaciones más dinámicas y no estructuradas.



Automatización de procesos repetitivos

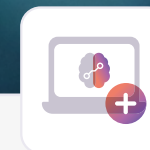
El RPA se utiliza principalmente para automatizar tareas repetitivas y **basadas en reglas**, como la **entrada de datos**, la **gestión de correos electrónicos** y la **generación de informes**. Estas tareas cruciales consumen tiempo y recursos significativos cuando se realizan manualmente.



Conectividad entre sistemas

Una de las mayores ventajas de combinar RPA e IA es la capacidad de **integrar y conectar diferentes sistemas**. Esto es particularmente útil en empresas que utilizan **múltiples plataformas, sistemas heredados (legacy)**, integraciones **API** y aplicaciones **de terceros y propias combinadas** para sus operaciones diarias.

Aseguramos que toda la operativa esté alineada con la misma **información en tiempo real y desencadenantes automatizados** de acciones y **smart contracts**.



Integración con IA para procesos complejos

Mientras que el RPA se encarga de tareas estructuradas, la IA añade una capa de inteligencia que permite a los sistemas automatizar procesos más complejos que requieren análisis de datos, reconocimiento de patrones y toma de decisiones.

Por ejemplo, en el proceso de **aprobación de un préstamo**, la IA puede **analizar la solvencia del solicitante** en función de **múltiples variables** o extraer su **biometría facial** para que después pueda hacer **login PSD3/SCA** en su aplicación de **Home Banking**, mientras que el RPA se encarga de procesar y formalizar la documentación necesaria.

Tecalis y su red de Partners

Soluciones AI-boosted para tu negocio

En el ecosistema digital actual, las empresas deben buscar **socios estratégicos** que les permitan **aprovechar al máximo** estas **tecnologías** para mantener su **competitividad** y asegurar un **crecimiento sostenible**.

Tecalis y sus partners están compuestos por **expertos en áreas clave** del desarrollo tecnológico, como la inteligencia artificial, la automatización robótica de procesos (RPA), la gestión de datos y la seguridad cibernética **y en cada industria**, como la banca, las finanzas, las utilities, las telecomunicaciones o el turismo.

A diferencia de un departamento de **TI, compliance u operaciones** interno, que debe gestionar una amplia gama de tareas y responsabilidades, estos **players especializados concentran su conocimiento y habilidades en áreas específicas** como los recursos humanos, la cadena de suministro, el marketing, etc, permitiendo un desarrollo más rápido y una implementación más efectiva de soluciones tecnológicas.



Conscientes de este marco, hemos desarrollado una **robusta red de partners** que complementan las capacidades de los **productos, servicios SaaS y proyectos de desarrollo ad-hoc** además de potenciar nuestra propuesta de valor, creando soluciones “AI-boosted” y dando **respuesta** a las **necesidades de todas las industrias**.

PARTNERS DESTACADOS



Las soluciones conjuntas ofrecen una integración perfecta entre tecnología y cumplimiento normativo, cubriendo todas las fases críticas de cualquier operación.

Esta sinergia proporciona tecnología punta y el **conocimiento y la experiencia necesarios para adaptar las soluciones a las necesidades específicas de cada cliente**. Esta colaboración estratégica permite ofrecer un **portfolio de soluciones robusto, flexible, transversal y escalable**, capaz de responder a los desafíos más exigentes de la actualidad.

ALGUNAS REFERENCIAS



ESTÁNDARES



RECONOCIMIENTOS





**¿Necesitas más información sobre cómo
adaptar tu negocio a estas tendencias?**

Consulta con nuestros expertos sin compromiso
y recibe una asesoría gratuita

Habla con nosotros

© 2024 Tecalís. All rights reserved

