

MONITOR CX-FINANCEIRO

Percepção do setor financeiro para a experiência de atendimento de seus clientes

Maio 2021

 GENESYS™

CANTARINO
BRASILEIRO

ATENDIMENTO DE CLIENTES DO SETOR FINANCEIRO

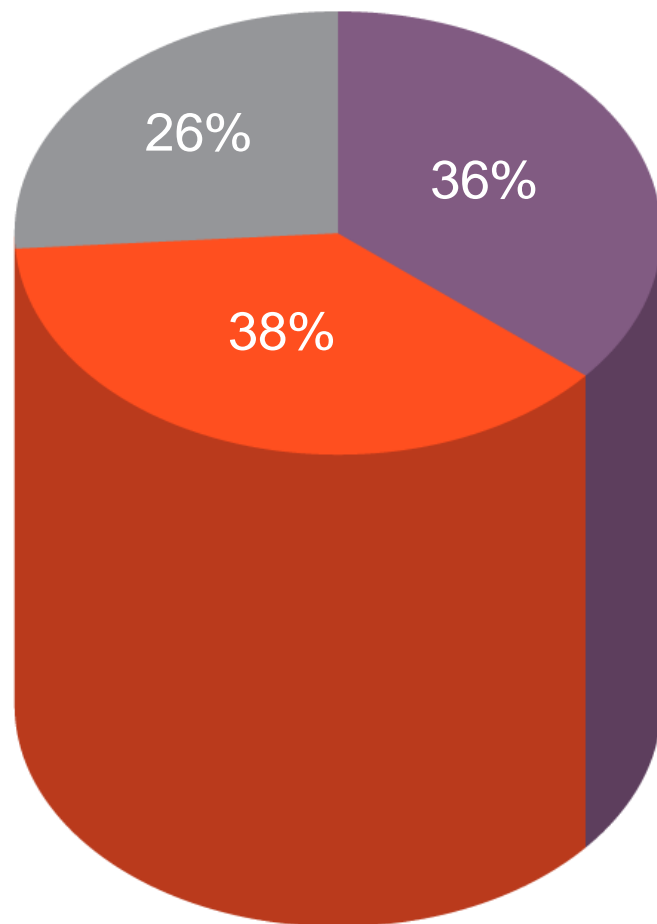
VISÃO GERAL




- Respondentes: representantes executivos de instituições financeiras.
- Período da Pesquisa: **09/04 a 22/04**
- Método: on-line
- Aspectos analisados: **Pessoas, Processos e Tecnologias**
- Avaliação dos **colaboradores internos** das instituições financeiras

METODOLOGIA PARA ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES LEVANTADAS

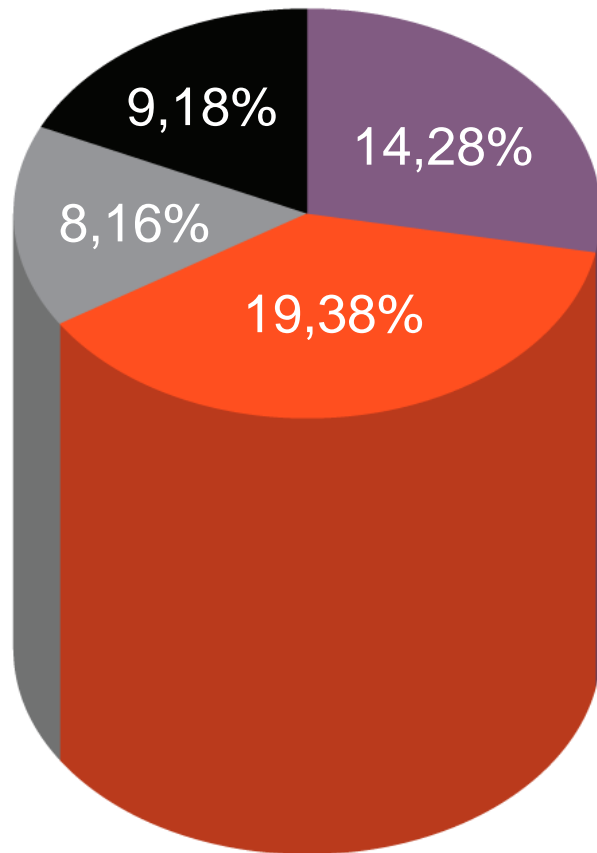
| ESCALA | PADRÃO | RECOMENDAÇÃO |
|--------|------------|-----------------|
| 10 | Referência | Manter, Inovar |
| 9 | Referência | Ajustar |
| 8 | Padrão | Rever, analisar |
| 7 | Crítico | Rever, analisar |
| 6 | Ruim | Mudar |
| 5 | Ruim | Mudar |
| 4 | Ruim | Mudar |
| 3 | Ruim | Mudar |
| 2 | Ruim | Mudar |
| 1 | Ruim | Mudar |
| 0 | Ruim | Mudar |

AMOSTRAGEM – TIPOS DE INSTITUIÇÕES



-  Bancos Tradicionais
-  Bancos Digitais e Fintechs
-  Cooperativas de Crédito e Outros

ÁREA DE ATUAÇÃO DOS RESPONDENTES



- Produtos e Marketing
- Inovação e Transformação Digital
- Adm, Suporte e Outros
- Atendimento, Relacionamento, Vendas

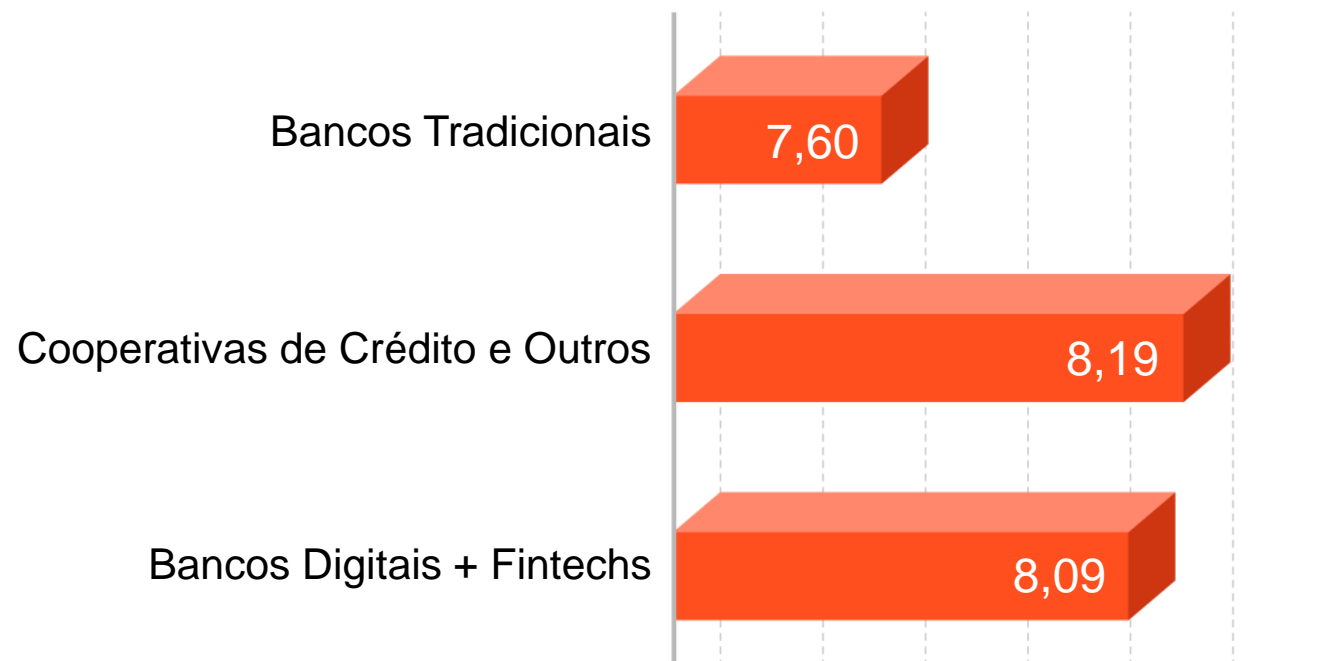
MÉDIA GERAL DA AVALIAÇÃO

7,94

- Demonstra **maturidade e preocupação com a Experiência do Cliente** no segmento financeiro
- Assim mesmo há pontos importantes para melhoria.
- Os principais pontos de melhoria estão relacionados aos **aspectos de tecnologia**
- As instituições, em geral, acham que seu pessoal está bem treinado e conhece bem o processo de atendimento dos clientes.
- Entre os Bancos Tradicionais há o maior espaço de melhoria

AVALIAÇÃO GERAL – POR TIPO DE INSTITUIÇÃO

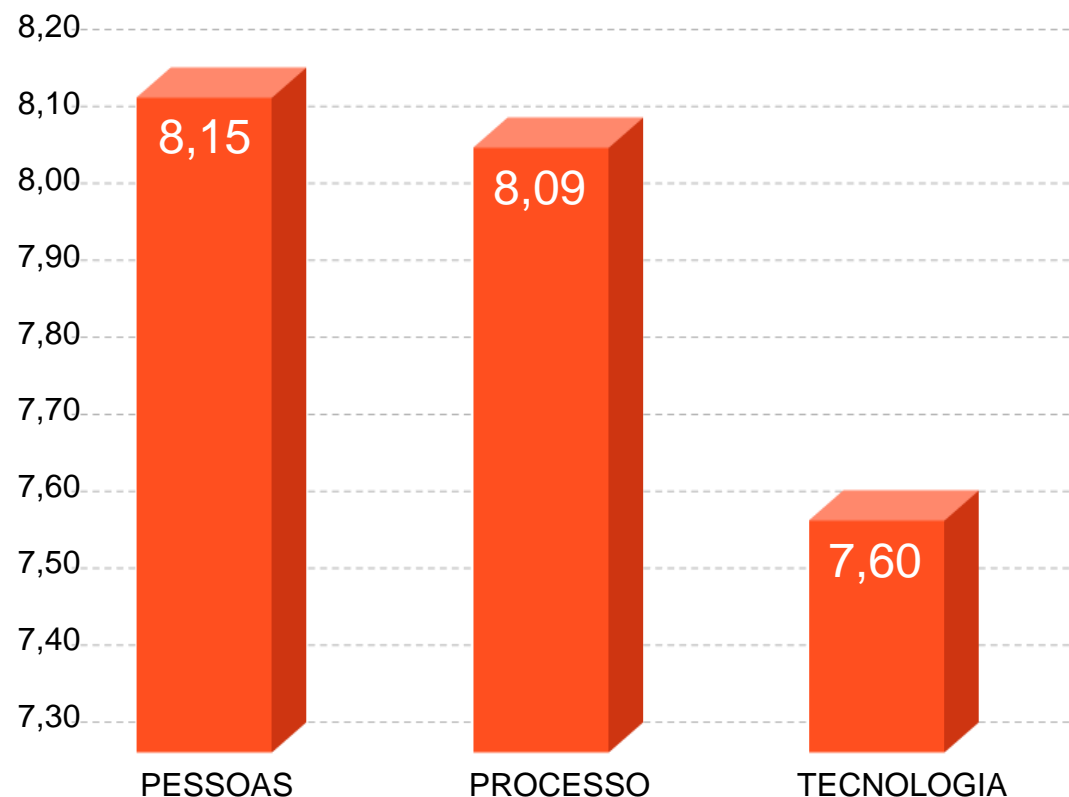
Média geral entre os aspectos Pessoas, Processos e Tecnologia



- **Bancos Tradicionais** modelos mais complexos, legados e mais consolidados
- **Bancos Digitais e Fintechs**, grandes desafios pelo crescimento muito rápido e integrações
- **Cooperativas de Crédito e Outros**, com menor tempo de operação e com uma estrutura mais leve .

AVALIAÇÃO GERAL – POR ASPECTOS ANALISADOS

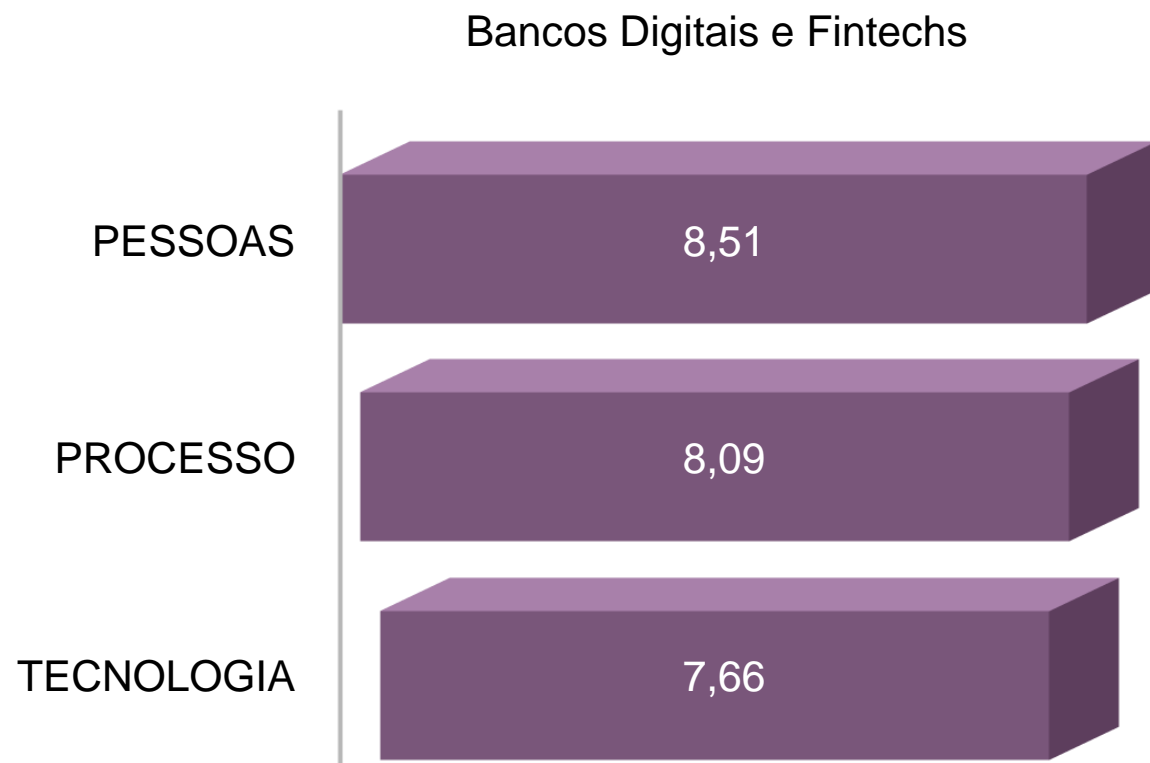
MÉDIA GERAL ENTRE AS INSTITUIÇÕES ANALISADAS



- Grande **comprometimento** dos colaboradores com as suas empresas.
- A **pandemia** ajudou a melhorar o atendimento ao cliente.
- Avaliação do nível de satisfação do cliente é **recorrente**
- Ainda há **inconsistências** entre canais de atendimento

BANCOS DIGITAIS E FINTECHS

MÉDIAS ENTRE TODOS OS ASPECTOS



Destques

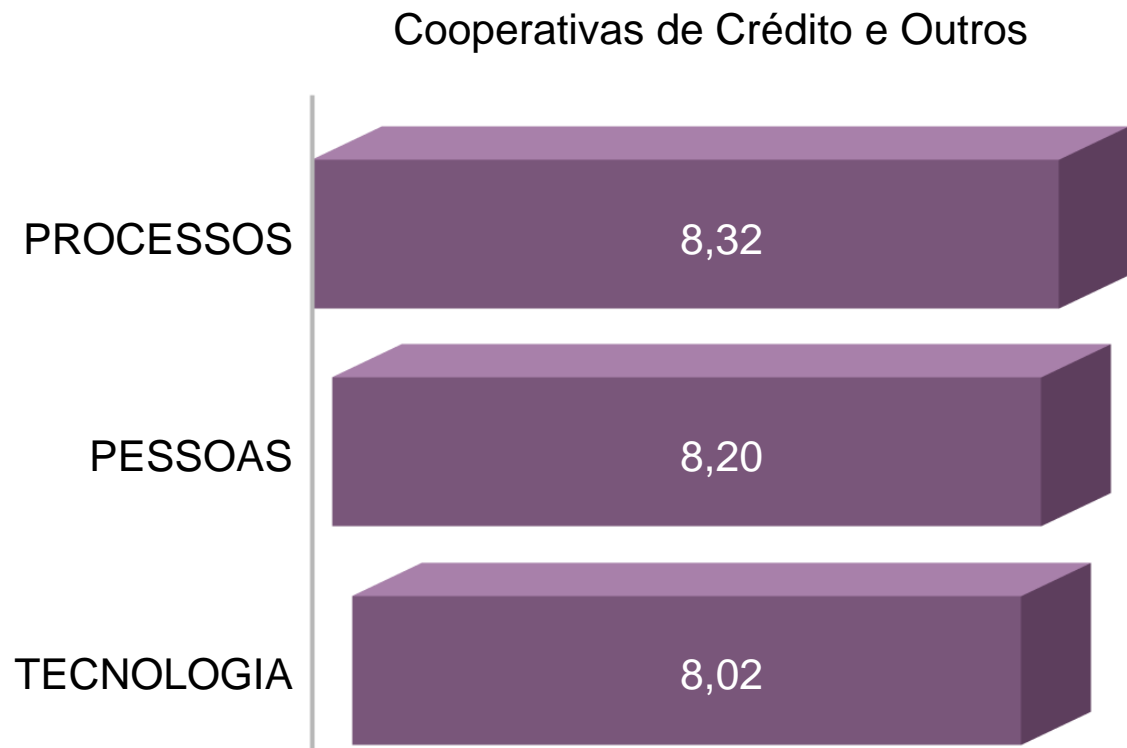
- Colaboradores **bastante conscientes** da importância do cliente e seu impacto na receita e resultados da operação.
- Estas instituições são **melhores no desenho das aplicações** para tornar a experiência do cliente mais agradável

Pontos a Melhorar

- Tecnologias e processos - Informações **assíncronas** entre os diferentes canais de atendimento
- **Unificar** registro histórico do cliente nos diferentes canais.

COOPERATIVAS DE CRÉDITO E OUTROS

MÉDIAS ENTRE TODOS OS ASPECTOS



Destaques

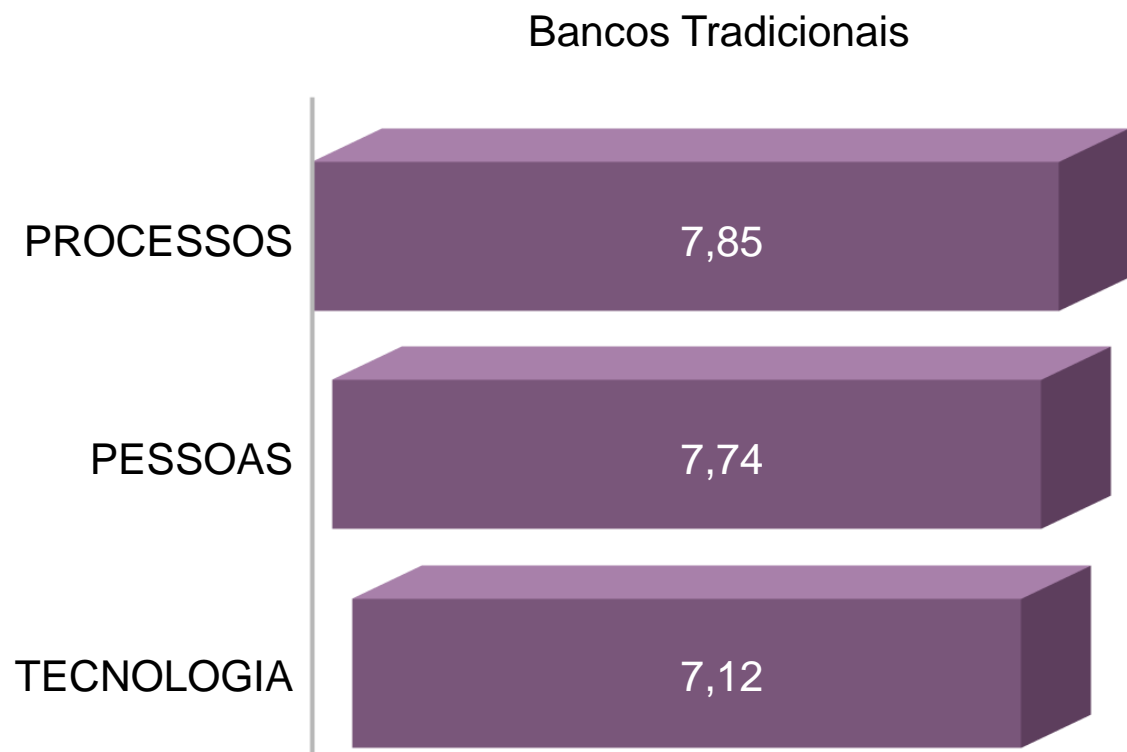
- São muito consistentes em **todos os aspectos** e têm as maiores notas, entre todas as instituições para processos e tecnologias
- Destaque para a avaliação sobre: **Valores da marca** estão alinhados com as necessidades dos clientes e promovem engajamento interno e externo

Pontos a melhorar

- Informações **assíncronas** entre os diferentes canais de atendimento
- Usar o contato do cliente para o aprimoramento do atendimento e o aperfeiçoamento dos **canais**.

BANCOS TRADICIONAIS

MÉDIAS ENTRE TODOS OS ASPECTOS



Destques

- Ponderando o número de clientes, durante a **Pandemia** foram os mais efetivos ajustando seus processos de atendimento aos clientes.
- **Índices de satisfação** dos clientes são usados para reavaliação para melhorar o atendimento

Pontos a melhorar

- **Integração** de informações entre os diferentes canais de atendimento.
- Usar o contato do cliente para o aprimoramento do atendimento e o **aperfeiçoamento dos canais**.

ITEM MAIS CRÍTICO

6,98

PERGUNTA COM MENOR MÉDIA DE NOTAS

“O cliente se sente atendido de maneira consistente em todos os canais que acessa para suas necessidades, reclamações e solicitações. Por exemplo, pode iniciar seu atendimento em qualquer canal e continuar em qualquer outro sem perda de informação ou sem precisar informar seus dados mais de uma vez.”

RECOMENDAÇÕES

- Espaço para omnicanalidade
- Melhor definição da Jornada do Cliente

PERGUNTA COM MAIOR MÉDIA DE NOTAS

“O cenário de pandemia alterou os processos de atendimento aos clientes, incluindo aspectos importantes na abordagem das pessoas e dos funcionários.”

CONCLUSÕES

- As instituições tem processos proativos e com maturidade
- A experiência do cliente é preocupação das instituições
- Compreensão e rapidez na adaptação em relação às crises

PONTO ALTO

8,56

CONCLUSÕES FINAIS

FRASES DE DESTAQUE



PESSOAS

“Nossos colaboradores **sabem o que significa experiência do cliente** e sua jornada”.

PROCESSOS

“O desempenho daqueles que tratam diretamente com clientes é **avaliado, revisado e usado como parâmetro para novos treinamentos**, aperfeiçoamento desses profissionais e revisão dos canais e processos de atendimento aos clientes”

e

“**Nosso cliente é ouvido** e atendido na construção de seus próprios processos de atendimento (buscamos saber quais canais eles preferem e fazer com que suas sugestões sejam atendidas)”.

CONCLUSÕES FINAIS

FRASES PARA MAIOR CUIDADO



TECNOLOGIA

“O cliente se sente atendido de maneira **consistente em todos os canais** que acessa para suas necessidades, reclamações e solicitações. Por exemplo, pode iniciar seu **atendimento em qualquer canal** e continuar em qualquer outro sem perda de informação ou sem precisar informar seus dados mais de uma vez”

e

“Todo e qualquer contato com os clientes é parte da **base de dados** e é usado como parâmetro de melhoramento do atendimento, do aperfeiçoamento dos canais e da estrutura de atendimento”.

CONCLUSÕES FINAIS

Baixa dispersão das notas, acima de 7 -
boa percepção dos serviços prestados no
atendimento aos clientes.

Melhor percepção da maturidade na
formação das pessoas e definição dos
processos

Tecnologia é onde há maior oportunidade de
melhoramento

Melhorar o front office para incrementar a
experiência do usuário

Sincronização dos dados entre os diferentes
canais de atendimento.

Os colaboradores tendem a ter “senso de
dono”

Ferramentas podem ainda ser melhor
implementadas e integradas

Bancos Tradicionais são fortes em Processos,
havendo muito espaço para integração de
tecnologias

Obrigada!



RODRIGO MARCONDES
LINKEDIN