

Criando Para o Cliente de Hoje:

# Seis Estratégias de Web Essenciais Para Serviços Financeiros

# Índice

Como estão os bancos atualmente .....	1
Abordando as Realidades dos Serviços Financeiros .	2
Seis Estratégias para Construção do Futuro .....	5
1. Apresente uma experiência única .....	5
2. Use um Design Modular para	
Agilidade e Segurança .....	5
3. Utilize sistemas existentes .....	6
4. Implemente estratégias móveis e omnichannel .	6
5. Personalize a experiência online .....	7
6. Teste o engajamento na web. ....	7
Escolhendo a Base Tecnológica. ....	8
Resumo .....	10
Qual o Próximo Passo? .....	10

# Como estão os bancos atualmente

Millennials vem assumindo o seu lugar tanto no local de trabalho, quanto nos mercados financeiros, trazendo uma maior familiaridade com dispositivos móveis e canais online. Para uma geração desacostumada com o envio de cartas pelo correio, a ideia de ter de ir até um banco ou caixa eletrônico pode parecer inusitada e antiquada.

Para acompanhar as expectativas em constante mudança dos clientes, as instituições financeiras devem fazer um balanço de seus recursos online e atendimento ao cliente. O padrão das funcionalidades de aplicações web é definido por empresas com as quais seus clientes fazem negócios online, como varejistas, redes sociais e outros empreendimentos inovadores. Os clientes também esperam um nível semelhante de interatividade para suas transações bancárias pessoais, para o tratamento de suas contas corporativas e o gerenciamento de seus investimentos.

Limitar-se a acompanhar o ritmo dos seus concorrentes diretos no mercado não é suficiente. A empresa que quiser merecer a fidelidade de seus clientes precisa estar pronta para atender às demandas crescentes de mobilidade e autoatendimento. Para grande parte das instituições financeiras, isso exigirá uma atualização significativa de seus sites e portais de clientes.

**80%**  
dos pontos de  
contato dos  
clientes e



**25%**  
das vendas  
ocorrem no digital.

[Fonte: McKinsey<sup>1</sup>]

---

1 The Balancing Act: Omnichannel Excellence in Retail Banking

# Abordando as Realidades dos Serviços Financeiros

O setor de serviços financeiros está em uma encruzilhada devido à crise de crédito, de acordo com a Deloitte.<sup>2</sup> Hoje, os bancos devem sair do modo de sobrevivência dos últimos anos e encontrar novas maneiras de gerar receita conectando-se com seus clientes. A chave para o pivô da estratégia é uma “saída radical de uma mentalidade obcecada por vendas e produtos para uma verdadeira centralidade no cliente, e uma maior racionalização das estratégias para atingir os mercados, segmentos de clientes e soluções corretos”, de acordo com o relatório.

As opções de plataforma de portal e aplicações web disponíveis atualmente no mercado podem fornecer meios valiosos para estabelecer uma conexão mais profunda com os clientes novos e existentes. Entretanto, a realidade é que nem todas as plataformas e aplicativos web populares conseguem atender às rigorosas demandas dos ambientes de serviços financeiros. As organizações de serviços financeiros operam em ambientes caracterizados por restrições e desafios significativos:

- **Confiabilidade e disponibilidade:** É impossível para as instituições financeiras lidar com uma falha de uma aplicação. Os sistemas financeiros devem proporcionar níveis de disponibilidade e resiliência superiores aos de qualquer outra aplicação web. Compreensivelmente, as pessoas tendem a ficar contrariadas quando não conseguem acessar suas contas.
- **Segurança:** Os sites financeiros online operam em um ambiente de ameaças complexas e dinâmicas. A segurança deve estar focada em prever as tentativas de escrita de malware e cibercriminosos em obter acesso aos sistemas.
- **Complexidade de back-end:** As instituições financeiras possuem investimentos significativos em sistemas legados. Quando elas crescem por meio de aquisições, esses sistemas podem vir de diferentes fornecedores. Aplicações web e portais financeiros online podem ter que conectar usuários a sistemas de diferentes fornecedores, gerenciados por diferentes unidades empresariais. Qualquer portal de autoatendimento do cliente que você criar deve funcionar com um ambiente legado e heterogêneo.

---

2 2018 Banking Outlook



Essas são as restrições básicas para qualquer decisão sobre uma plataforma de portal para o setor de serviços financeiros. Suprindo essas necessidades, você poderá procurar maneiras de criar aplicações que atendam às expectativas atuais e futuras dos clientes.



Número de Cavalos de Troia de Online Banking

132.000      773.943



[Fonte: SecureList.com<sup>3</sup>]

---

3 Financial Cyberthreats in 2019



Usuários de Mobile Banking  
no mundo

2.4 bilhões 3.6 bilhões

EM 2020

EM 2024

A Juniper Research prevê que o número total de usuários de mobile banking global ultrapassará 3.6 bilhões até 2024, um aumento de 5,4% comparado a 2020.

[Source: Juniper Research<sup>1</sup>]

1 Digital Banking Users To Exceed 3.6 Billion Globally by 2024

# Seis Estratégias para Construção do Futuro

Levando em consideração as restrições específicas dos ambientes de serviços financeiros, veja a seguir seis estratégias básicas para criar sites que apoiem seus objetivos empresariais e, ao mesmo tempo, atendam às crescentes demandas dos clientes.

## 1. Apresente uma experiência única

Os clientes querem sentir como se estivessem lidando com uma única entidade empresarial. Mesmo que sua empresa tenha crescido por meio de aquisições e ofereça serviços baseados em diferentes sistemas de back-end, o portal do cliente deve apresentar uma imagem única e consistente para a navegação por parte dos clientes.

- Ofereça aos clientes um único login com conectividade transparente para diferentes recursos, mesmo que essas funções sejam oferecidas por meio de unidades diferentes (por exemplo, investimentos, seguros, transações comerciais).
- O site deve ter uma aparência consistente em todas as suas funções, com uma identidade visual persistente na camada de apresentação.

## 2. Use um Design Modular para Agilidade e Segurança

Qualquer pessoa que cria e mantém um grande volume de sites e portais lhe dirá que o trabalho nunca termina, que você está sempre trabalhando na próxima iteração quando termina a atual. Por esse motivo, os sites e aplicativos mais complexos da Web usam um design modular para isolar as camadas de apresentação das camadas de transação e integração. Com um design modular, você pode alterar facilmente a interface do usuário com mais frequência que os componentes de back-end, ou trabalhar com processos de back-end sem afetar a interface do cliente.

Você obterá ainda mais agilidade se escolher uma plataforma que utilize padrões abertos ou [APIs bem definidas](#), facilitando a inserção ou remoção de componentes interoperáveis. Essa abordagem proporciona agilidade “tecnológica”, ou seja, a capacidade de alterar os fornecedores ou trocar peças do conjunto de aplicativos sem ter que realizar grandes mudanças.



### 3. Utilize sistemas existentes

As instituições financeiras tendem a ser as primeiras a adotar novas tecnologias para obter vantagens competitivas. Com isso, a maioria possui investimentos significativos e irrecuperáveis em sistemas e stacks de aplicações existentes.

Ao criar portais e aplicativos web, procure por soluções que permitam a junção e o aproveitamento desses componentes, mesmo que sejam provenientes de diferentes fornecedores. Geralmente, o middleware desempenha a função de “camada de integração” em instituições financeiras. A solução de portal deve funcionar com qualquer dessas camadas de integração, de modo que você não precise remover e substituir a infraestrutura existente para continuar avançando.

### 4. Implemente estratégias móveis e omnichannel

Não é possível ignorar a adoção de dispositivos móveis. Seus clientes estão utilizando smartphones e tablets poderosos, conectados a rápidas redes de dados. Eles esperam ser capazes de usar esses dispositivos para transações financeiras. Por exemplo, nos últimos anos, houve uma tendência ascendente nas transações bancárias on-line através de dispositivos móveis, e essa tendência tende a se manter com a crescente proliferação de tablets e smartphones.

Existem várias maneiras de oferecer suporte aos clientes móveis.

Design responsivo para web é a primeira etapa essencial: a criação de sites que se ajustam automaticamente ao tamanho e aos recursos do navegador. Crie sites otimizados para mobilidade, de modo que as pessoas possam usar o navegador móvel em seus celulares ou tablets e manter a mesma experiência satisfatória no seu site. Visualize e teste todas as páginas e funções em navegadores móveis.

**Mas, cada vez mais, os bancos também devem ser capazes de proporcionar uma experiência do cliente sem interrupção em todos os canais, seja em um dispositivo móvel, em um desktop ou em uma agência.** Se os bancos não oferecerem uma experiência ininterrupta na forma como os clientes querem ter acesso e administrar suas finanças pessoais, então eles perderão clientes e terão dificuldade na aquisição de novos.

O omnichannel dá aos bancos a capacidade de operar de forma centrada no cliente, proporcionando uma experiência consistente em todos os canais e entregando ofertas que eles estão mais propensos a aceitar, permitindo que os bancos cheguem aos clientes em qualquer lugar, a qualquer hora no momento que precisam e de forma personalizada em todas as frentes.

## 5. Personalize a experiência online

As pessoas também esperam que as interações com a sua empresa sejam personalizadas. O toque pessoal precisa ir além das interações presenciais, abrangendo também as interações online.

- Ofereça aos clientes a possibilidade de personalizar seus próprios sites, seja para uso pessoal, seja para seus próprios clientes/usuários.
- Ofereça às pessoas uma visualização personalizada do portal, com páginas de conteúdo dinâmico baseadas no perfil do usuário.

Por exemplo, um consórcio bancário oferece aos bancos associados um portal comum para que seus caixas eletrônicos acessem recursos de mainframe compartilhados. Em vez de apresentar uma tela de login genérica, cada banco associado personaliza o portal para seus caixas eletrônicos. Os bancos obtêm a aparência de uma solução de caixa personalizada usando recursos tecnológicos de back-end compartilhados por todo o consórcio bancário.

## 6. Teste o engajamento na web

As empresas que pensam no futuro estão indo ainda mais longe em relação à personalização com o engajamento na web, fornecendo informações personalizadas com base no comportamento do cliente no site e fora dele. Várias empresas estão apenas começando a explorar o potencial do engajamento na web para diferenciar serviços e gerar novos fluxos de receitas.

*Personalização com base no comportamento histórico no site e no dispositivo atual:* Se um cliente paga os mesmos fornecedores por meio de transações bancárias online todos os meses, liste os fornecedores em primeiro lugar quando ele fizer login através de um dispositivo móvel.

*Personalização com base no comportamento atual e no perfil do cliente:* Quando um cliente faz login para pagar uma conta de cartão de crédito, o site do banco pode simplesmente aceitar o pagamento. Entretanto, caso o cliente possua uma hipoteca em dia na instituição e uma alta pontuação FICA, o site poderia oferecer proativamente uma linha de crédito pré-aprovado com garantia hipotecária por meio de uma transferência de crédito do cartão de crédito.

*Estenda a experiência online além da web:* Um cliente do setor de investimentos pesquisa serviços de consultoria e títulos no site e solicita uma reunião com um consultor. O site “engajado” pode enviar ao consultor informações sobre as pesquisas anteriores do cliente no site para que ele se prepare melhor para a reunião.

## Escolhendo a Base Tecnológica

Ao decidir pela criação pontos de contato digitais que atendam às expectativas atuais e futuras dos clientes, é necessário tomar uma decisão básica sobre qual tecnologia usar.

Para criar uma aplicação diferenciada, algum desenvolvimento personalizado ainda é necessário, mesmo com uma solução com recursos nativos. A grande pergunta é: qual plataforma de tecnologia você deve utilizar para extrair o máximo de proveito do seu investimento em desenvolvimento?

Vários interesses diferentes pesarão na sua decisão:

- Provavelmente, você investiu em aplicativos Java e contratou funcionários com experiência em Java.
- As novas tecnologias mais promissoras para o desenvolvimento de aplicações web incluem Ruby, Python e Scala.
- Desenvolvedores e fornecedores empurrando frameworks para otimizar o processo de desenvolvimento.
- Os fornecedores de tecnologia desejam que você se comprometa com todas as partes da solução, incluindo o gerenciamento de conteúdo e os portais.

Ao escolher uma arquitetura e uma plataforma, você deve balancear as expectativas dos clientes e os requisitos de tempo de implantação com os potenciais riscos de disponibilidade, segurança ou desempenho e a agilidade em longo prazo. Ao avaliar suas alternativas, lembre-se de considerar os seguintes fatores.

Desempenho	
	O ambiente de aplicativo oferece desempenho suficiente para transações em que o tempo é crucial? Ele pode oferecer um bom desempenho sob os picos de carga previstos? Ele é escalável? A plataforma consegue lidar eficientemente com eventos inesperados?

<b>Disponibilidade</b>	A plataforma é resiliente em caso de falha de componentes? Ela permite um design resiliente e de alta disponibilidade? Ela pode ser utilizada para fornecer aplicativos que ofereçam integridade transacional?
<b>Integração</b>	A plataforma funciona com os sistemas de back-end existentes? Ela se integra facilmente aos principais sistemas de transações bancárias, comércio, risco e portfólio utilizando diferentes técnicas de integração, incluindo ESBs?
<b>Segurança</b>	Você pode proteger adequadamente as transações no aplicativo contra fraudes e crimes? A plataforma é resiliente a ataques?
<b>Gerenciamento de conteúdo</b>	Ela inclui um sistema de gerenciamento de conteúdo? Se não, ela exige que você utilize um sistema de gerenciamento de conteúdo específico ou outras camadas da pilha de aplicativos? Os usuários empresariais conseguem alterar facilmente o conteúdo da interface de usuário (com os processos de aprovação apropriados) sem envolver desenvolvedores?
<b>Mobilidade</b>	A plataforma oferece suporte integrado para aplicativos móveis e design de sites otimizado para mobilidade? Os aplicativos móveis podem compartilhar recursos e processos de back-end com portais baseados em navegador ou você precisará de stacks de aplicativos completamente diferentes?
<b>Funcionalidade</b>	A plataforma oferece o que você precisa para reforçar a personalização e o envolvimento no site como forma de diferenciar seus serviços e cumprir seus objetivos gerais de engajamento do cliente?
<b>Compromisso com o fornecedor</b>	Se você investir na solução de um único fornecedor, estará se comprometendo com todo o conjunto de aplicativos que ele oferece? Como você lidará com as partes existentes inadequadas? Soluções de código aberto ou as soluções que utilizam padrões abertos podem ajudá-lo a evitar o comprometimento excessivo com um único fornecedor.

# Resumo

Muitas empresas no setor de serviços financeiros estão procurando maneiras de melhorar o atendimento ao cliente com serviços online inovadores e recursos de autoatendimento. Antes de começar a desenvolver seu novo aplicativo, considere cuidadosamente qual plataforma você deve utilizar. A decisão tomada hoje não afetará não apenas seus esforços atuais de desenvolvimento de aplicativos, mas também sua capacidade futura de evoluir e continuar avançando. Uma coisa é certa: o ambiente de tecnologia continuará mudando, moldando as expectativas subsequentes dos clientes. Ao escolher as tecnologias básicas para atender a essas necessidades, valorize as que oferecem flexibilidade e agilidade a longo prazo e, ao mesmo tempo, suprem suas necessidades imediatas de desempenho, confiabilidade e integração.

## Qual o Próximo Passo?

Saiba por que Liferay é a plataforma escolhida por empresas financeiras no mundo todo para conquistar os clientes de hoje em dia.

Obtenha uma demonstração gratuita de serviços financeiros:

[liferay.com/solutions/industries/banking](https://liferay.com/solutions/industries/banking)





A Liferay desenvolve software que permite a criação de experiências digitais na web, em dispositivos móveis e outros canais. Nossa plataforma é open source, o que a possibilita maior inovação, confiabilidade e segurança. Através de soluções de negócio e tecnologia, a empresa visa a causar um impacto positivo no mundo. Centenas de organizações do setor financeiro, de assistência médica, governo, seguros, varejo, manufatura e outras verticais de negócios usam Liferay. Para mais informações, visite: [liferay.com](https://liferay.com)

© 2021 Liferay, Inc. Todos os direitos reservados.