

Embarcando em uma jornada de CX

Como transformar seu portal de cliente em uma vantagem competitiva para toda a sua organização? Sua solução atual pode já reduzir os custos de atendimento e acelerar o suporte. Mas podem existir outros benefícios. Quando projetados corretamente, os portais de cliente também podem aumentar as vendas, viabilizar estratégias proativas de atendimento e conectar canais físicos e digitais de forma fluida para proporcionar experiências híbridas e melhorar as taxas de retenção de clientes.

De acordo com um relatório recente do Gartner®, "muitos clientes do setor de serviços financeiros acham difícil usar canais digitais e não finalizam as interações financeiras, ou são atraídos por um concorrente que ofereça uma experiência digital melhor".¹

Desafios para entregar uma experiência do cliente de alta qualidade

Antes de embarcarmos em nossa jornada de CX, é crucial entender os obstáculos que podem surgir no horizonte.

1. Dificuldade em encontrar informações

Os clientes sentem-se à deriva quando não conseguem pesquisar dados de forma eficaz, seja devido aos sistemas em silos ou a um grande número de resultados irrelevantes.



2. Os clientes dependem dos canais de atendimento ao vivo para obter ajuda

Quando os clientes não conseguem realizar tarefas simples por conta própria (como desativar cartões de crédito ou acessar documentos confidenciais), eles ficam sem saída e recorrem à sua equipe, o que resulta em uma enxurrada de ligações e e-mails.



3. Experiências do cliente desconectadas

Experiências em silos que exigem que os clientes naveguem por um oceano formado por vários canais e interfaces diferentes para realizar uma única tarefa podem levar rapidamente à insatisfação, deixando-os frustrados.



4. As equipes de negócio não conseguem agir rápido o suficiente

Com os sistemas legados, os usuários corporativos dependem das equipes de TI para fazer atualizações. Isso leva a um tempo maior de time-to-market e a informações desatualizadas, com mudanças mais lentas que podem afetar negativamente a experiência do cliente.



63% dos clientes ficam irritados com a maioria das funções de busca de portais.²



81% dos clientes hesitam em relação a empresas com sites desatualizados.³



75% das pessoas entre 22 e 49 anos dizem que gostariam de ter um mentor virtual de investimentos financeiros.⁴



2/3 Em 2/3 do tempo, os gerentes de relacionamento se concentram em atividades que não geram receita.⁵



\$3-\$20 O retorno do investimento (ROI) pode ser de US\$ 3 a US\$ 20 para cada dólar gasto com personalização.⁶

Traçando uma vantagem competitiva através de um portal moderno

Você tem a solução certa para enfrentar esses desafios? Um portal do cliente moderno funciona como uma embarcação confiável, que auxilia sua tripulação a navegar tranquilamente pelo mar da CX oferecendo sempre uma experiência híbrida de alta qualidade.



1. Fornecimento de ferramentas de busca para fácil navegação

Uma solução digital bem projetada pode guiar seus clientes pelo vasto mar de informações, pois vem equipada com ferramentas poderosas, como **uma busca unificada para todo o conteúdo, resultados de pesquisa personalizados que usam IA/ML ou pesquisa semântica e acesso 24 horas a chatbots e painéis personalizados.** Com isso, seus clientes podem encontrar as respostas necessárias de forma independente.

2. Simplificando as tarefas diárias com autoatendimento

A eliminação, através de um portal de autoatendimento, de tarefas manuais demoradas de suporte ao cliente permite uma navegação tranquila: sua equipe pode se concentrar em atividades de alto valor para aumentar a produtividade e reduzir os custos.

Com ferramentas simples e fáceis de usar, os clientes podem **atualizar as informações da conta, verificar os saldos dos empréstimos e enviar ou baixar documentos** quando quiserem.



3. Educação financeira acessível

Ofereça o que os clientes precisam para tomar decisões financeiras assertivas, como **conteúdo didático** que funcione como um guia. **Forneça calculadoras e simuladores** para ajudá-los a traçar um curso claro nas águas tumultuadas das finanças.

Além disso, ofereça novos serviços para cativar continuamente seus clientes, como orientadores virtuais de bem-estar financeiro.



4. Estratégias eficazes de vendas adicionais e cruzadas

Aproveite os dados e o comportamento dos clientes para segmentá-los em grupos-alvo e personalizar a experiência bancária.

Uma solução de portal do cliente permite descobrir oportunidades de vendas adicionais e cruzadas, **entregando a mensagem certa no momento exato** para seus valiosos clientes.



5. Ferramentas intuitivas para as equipes manterem seu portal atualizado

Com o portal adequado à sua disposição, você se adaptará facilmente às necessidades em constante mudança dos clientes, aproveitando **recursos prontos para uso e ferramentas low-code** para inovar mais rápido.



6. Proporcionando uma experiência unificada

O segredo das melhores equipes é a precisão de **recursos**. Da mesma forma, um portal do cliente precisa de **recursos robustos de integração** para funcionar como uma camada de experiência unificada que orquestra seus canais de atendimento digital e presencial.

Dessa forma, você pode proporcionar a experiência de autoatendimento híbrida e personalizada que os clientes de serviços financeiros esperam receber.



Os clientes querem ter o controle de suas finanças, esperando uma experiência fluida que possibilite realizar tarefas, mesmo quando precisam alternar entre os ambientes online e offline. É por isso que um portal do cliente moderno e personalizável oferece uma vantagem competitiva.

O Gartner® observa que "uma excelente experiência do cliente (CX) pode incentivar os clientes a manter ou ampliar a quantidade de produtos que possuem com um provedor".¹

Fontes:

1. Gartner, Support Financial Empowerment to Transform Customer Service Into Growth, By Kristy Hoffman, 8 June 2023.
2. <https://www.superoffice.com/blog/customer-self-service/>
3. <https://www.searchenginejournal.com/81-of-people-think-less-of-a-business-if-its-website-is-outdated/290283/#close>
4. <https://www.bcg.com/publications/2019/what-does-personalization-banking-really-mean>
5. https://prod.ucwe.cappgemini.com/wp-content/uploads-2023/05/WWR-2023_web.pdf
6. <https://www.statista.com/statistics/1208567/return-on-investment-personalization/>