

# BC Customer congress



#BCCongress

## Customer Experience

**Vinyet Bravo**

Directora Oficina Directa. **Banc Sabadell**

@vinyet\_br

Ponencia presentada por

**mdtel**

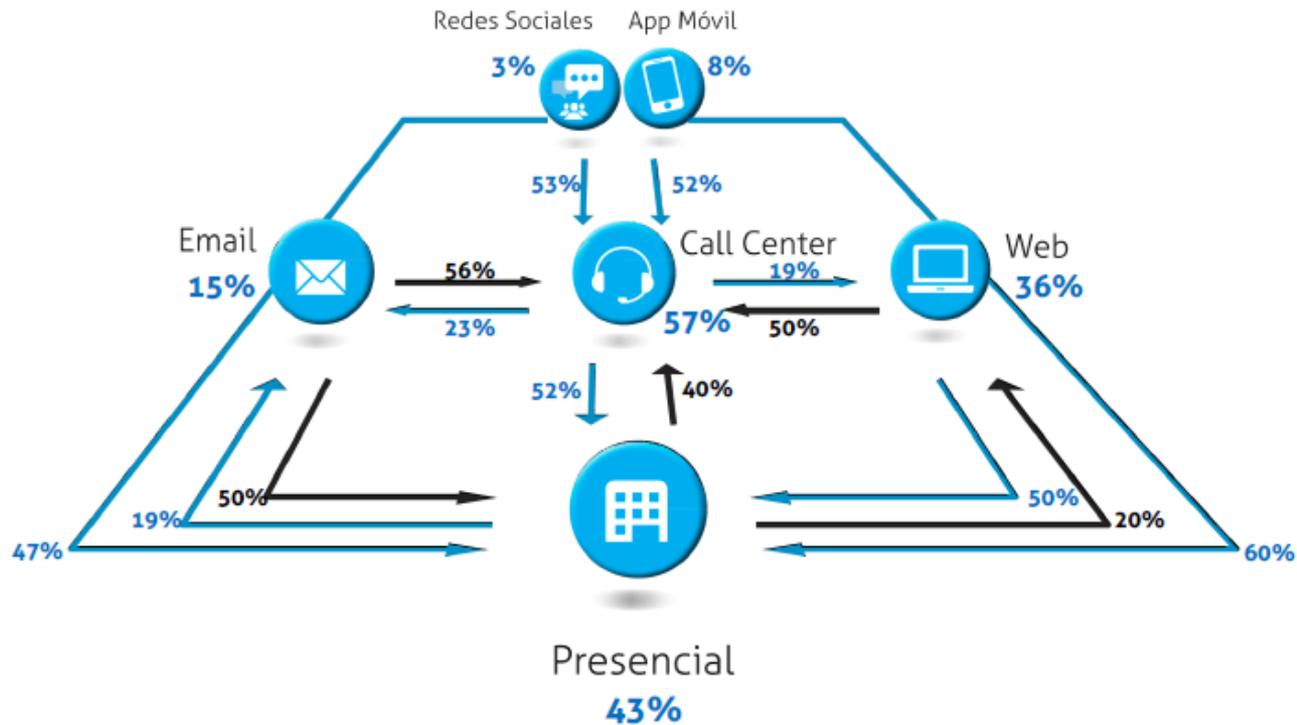
En el contexto actual, un mundo hiper conectado, mas que nunca, las compañías nos estamos **transformando** para poner al **cliente en el centro de la relación.**



En esta transformación, el proceso de **capturar la voz del cliente** se convierte en labor estratégica que nos permite **analizar, seguir y adaptar** nuestras capacidades a las necesidades del cliente en cada **momento de nuestra relación.**

### Mapa de Uso de Canales

Porcentaje de clientes que utilizan uno o más canales como habituales, y si no resuelven, derivan a segundos canales.



Fuente: IZO Estudio Experiencia Multicanal 2015

## Atributos de los Canales de Contacto

De los tres principales canales (oficina, teléfono y web), **únicamente la oficina mejora ligeramente sus atributos**, si bien esto no ha evitado un ligero descenso de tráfico en todos los segmentos de edad.

	 Oficina	 Teléfono	 Web	 Mail	 App	 RRSS	TOTAL
FCR	46%	38%	44%	33%	<b>60%</b>	41%	44%
Operar	41%	37%	39%	39%	<b>54%</b>	35%	41%
Trato	<b>64%</b>	<b>64%</b>	<b>47%</b>	<b>45%</b>	<b>62%</b>	<b>46%</b>	<b>55%</b>
Sencillez	42%	37%	45%	39%	<b>60%</b>	41%	44%
TOTAL	<b>48%</b>	44%	44%	40%	<b>59%</b>	41%	46%
PUESTO 2015	<b>#2</b>	<b>#3</b>	<b>#4</b>	<b>#6</b>	<b>#1</b>	<b>#5</b>	-
PUESTO 2014	<b>#5</b>	<b>#6</b>	<b>#3</b>	<b>#4</b>	<b>#1</b>	<b>#2</b>	-

Fuente: IZO Estudio Experiencia Multicanal 2015

## Principales indicadores de **Experiencia de Cliente**

**Índice de Satisfacción**

**Índice de Recomendación**

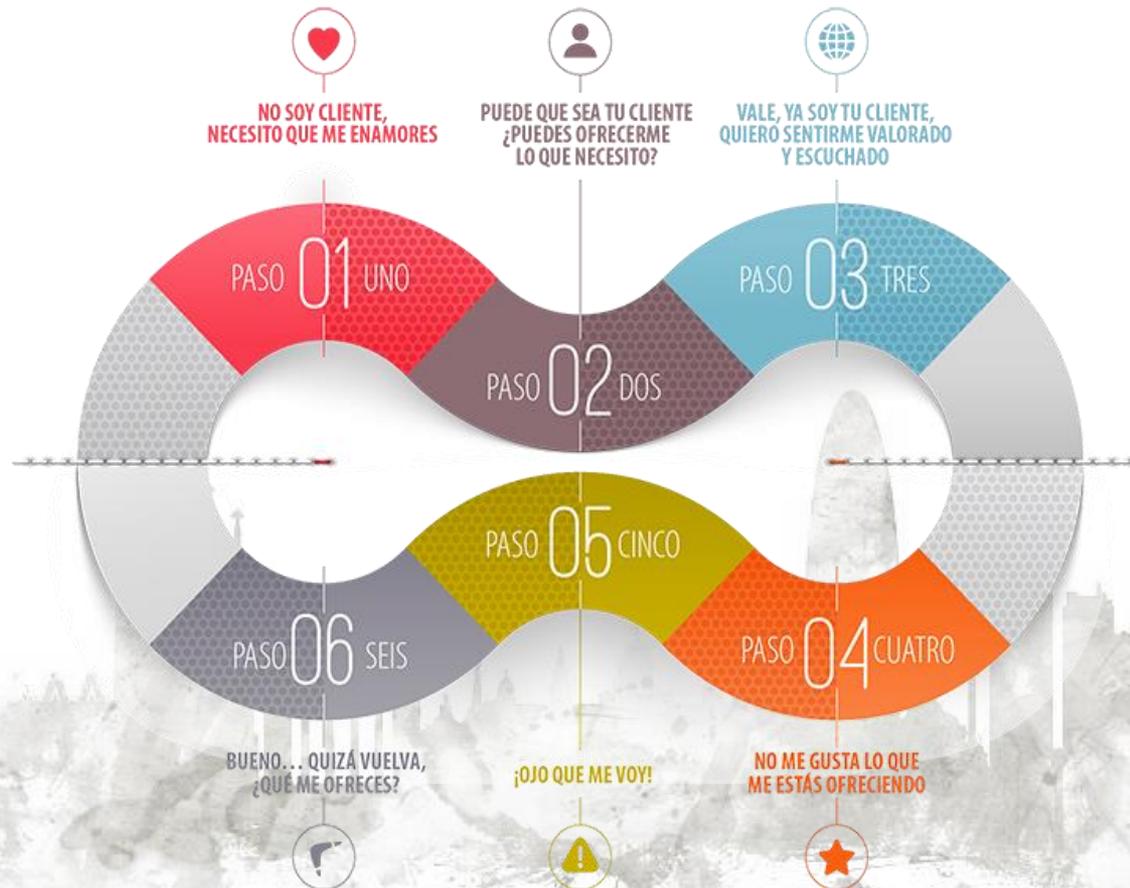
**CES -Tasa Esfuerzo**

**Nivel de Servicio**

**Nivel de Atención**

**FCR  
Resolución  
1er contacto**

## Ciclo de vida de la relación con el cliente



**Oficina Directa** es la plataforma del grupo Banco Sabadell que da servicio personalizado cada día, las 24 horas, a través del canal que el cliente escoge: **teléfono, correo electrónico, chat, redes sociales (Twitter, Facebook y Google+).**

Ofrece servicio de atención personalizada en diferentes idiomas: **español, catalán, euskera, gallego, inglés, francés y alemán.**

Con este servicio, Banco Sabadell ofrece un servicio **24x7 y multicanal**, que facilita al cliente la posibilidad de enviar consultas o solicitudes de información sobre cualquier producto, servicio u operación, **en cualquier momento, desde cualquier lugar y a través del canal que quiera.**

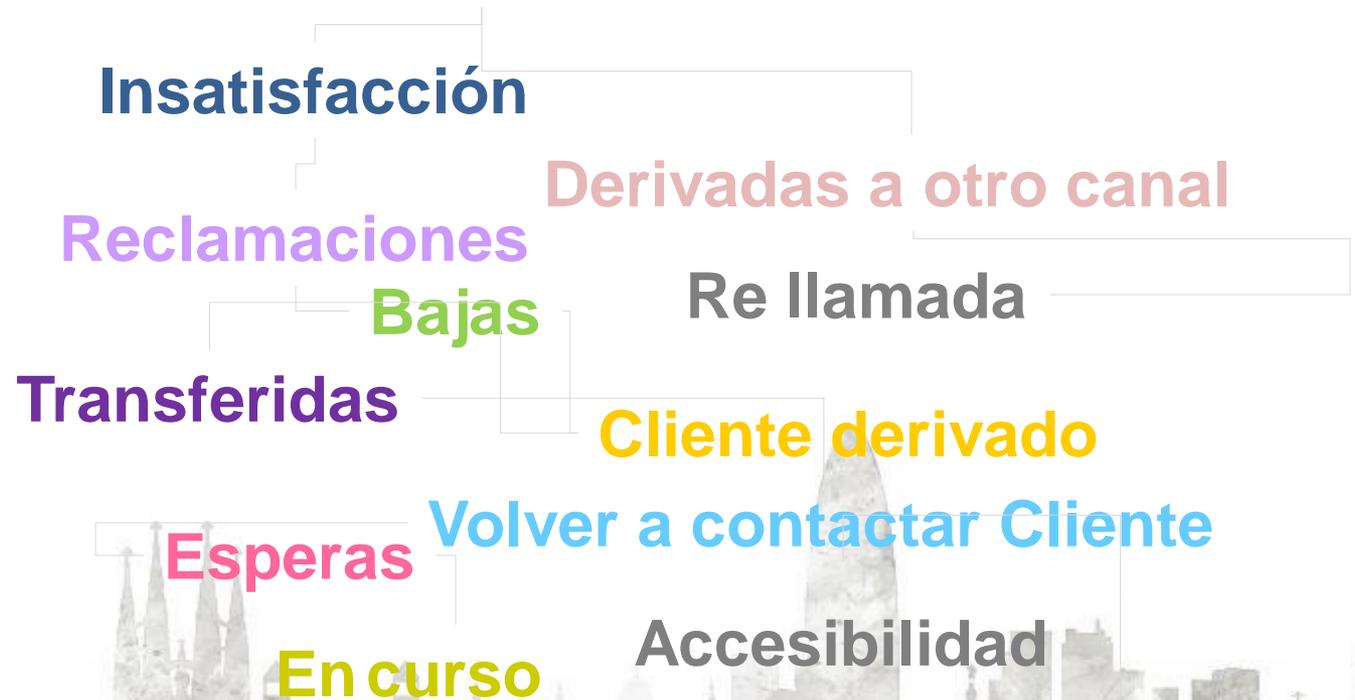


# Los protagonistas son nuestros + de 7.000.000 clientes



**Atendidos por + de 500 profesionales en  
Oficina Directa**

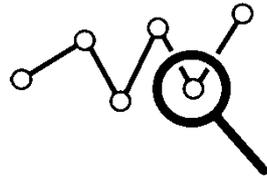
# Experiencia de cliente



**Recogemos la voz del cliente** a través de todas las interacciones con él mediante :



**Encuestas**



**Quejas**



**Monitoreo**



**RRSS**



**Speech A.**



**UserVoice**

# Recogemos la voz en el teléfono mediante Speech A. :



Category Name: z(PRO) Línea expansión    Category Color:    \$ Impact: 0    View contacts ranking from: \*\*\*\*\*    State: Active

**Filter**

Category filter not applied.

**My Term**

Type either a single term, a phrase enclosed in quotation marks, or a combination of terms and phrases using AND, NOT, NEAR and parenthesis as required, then click the "Add" button next to the required term group.

Allow term auto completion

**Suggested Terms**

**Suggestions for the 'z(PRO) Línea expansión' category**

- veinticuatro NEAR meses
- "mil euros"
- disponer
  - disponer
  - dispone
- estudio
- disposición
- consecuencias
- mensual
- informaciones

Classic View    **Graphical View**

Suggestions for the 'z(PRO) Línea expansión' category



Recogemos la voz del cliente en las RRSS



## Ideas de Clientes - Userviceice:

- Foro donde los clientes y potenciales pueden compartir y votar sus ideas.
- **Objetivo:** Priorizar la mejora de los servicios, productos y la operativa a través de las sugerencias de nuestros clientes.
- **Procedimiento:** Análisis de las ideas con + de 25 votos.
- **Actividad:** tenemos un total de 79 ideas abiertas.

Mostrando 1 - 20 de 357 en total [Exportar a Excel](#)

1,324 votos <b>Completada</b>	<b>Tarjeta prepago</b> Publicado en <a href="#">Sugerencias » Tarjetas</a> Poder consultar el saldo disponible que te queda en la Tarjeta Master Card de Prepago y no tener que llamar al banco para saberlo. También estaría fantástico que cuando se hiciera un traspaso de tu cuenta a la de prepago se hiciera al momento y no a la mañana del día siguiente. <small><a href="#">Nacho</a> en 21 de abril de 2011 00:18 (<a href="#">346 comentarios</a>)</small>
449 votos <b>Completada</b>	<b>Que se pueda consultar el cuadro de amortización de una hipoteca o préstamo como podía hacerse en CAM directo</b> Publicado en <a href="#">Sugerencias » Banca a distancia</a> Para los usuarios que venimos de CAM, la herramienta BSONline me está pareciendo bastante pobre en cuanto a información mostrada. En particular, con CAM directo y tratándose de hipotecas o préstamos, se podía consultar toda la información referente a dicho producto, incluyendo un cuadro de amortización por meses en los que se incluía la información del importe amortizado, los intereses pagados, etc. <small><a href="#">Javier</a> en 12 de diciembre de 2012 19:05 (<a href="#">33 comentarios</a>)</small>
442 votos <b>Completada</b>	<b>Tarjetas de débito visibles en banca a distancia.</b> Publicado en <a href="#">Sugerencias » Tarjetas</a> Las tarjetas de débito deberían de aparecer en el apartado tarjetas igual que las de crédito, límite disponible, movimientos... etc, pero por lo menos aparecer, ya que así es como si no existiesen. <small><a href="#">Mario</a> en 07 de agosto de 2011 09:56 (<a href="#">20 comentarios</a>)</small>
418 votos <b>Completada</b>	<b>Vista de plusvalias en la web</b> Publicado en <a href="#">Sugerencias » Banca a distancia</a> Estaría bien que en la web, en la pantalla de posición de los valores saliera también además del Valor actual, el valor de compra y la plusvalía. En la aplicación mobil (android) ya sale esa información pero no es así en la web. <small><a href="#">Jordi</a> en 23 de junio de 2011 16:45 (<a href="#">22 comentarios</a>)</small>

<http://feedback.bancsabadell.com>



**Algunas Cifras en 2015:**



+ de 2.500.000 de llamadas atendidas



+ de 470.000 de correos gestionados



+ de 37.500 chats online



+ de 25.300 interacciones en RRSS

**Benchmark Sectorial 2015 :**

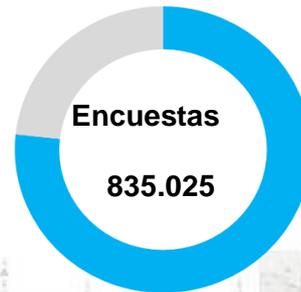
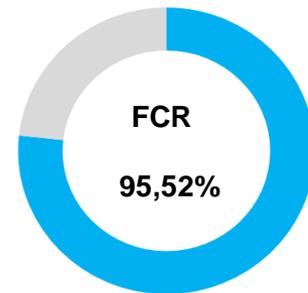
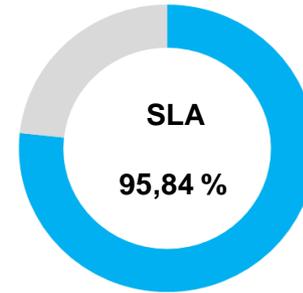
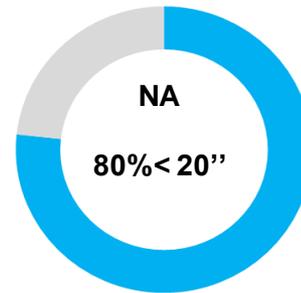


Informe Alianzo 2015:



Informe Accenture CX 2015 :

**Resultados Indicadores CX 2015 :**



**Algunos Errores en CX:**

1

El cliente no puede elegir el canal de contacto

2

Publicitar que estamos en RRSS y redireccionar al cliente

3

Esconder el teléfono de atención para que los clientes llamen menos

4

Menú telefónico interminables y en bucle

5

Colas de espera antes de ser atendidos y tiempo de espera superiores a 30 "

**Algunos Errores en CX:**

6

**Mensajes indescifrables en los canales remotos – Códigos de error**

7

**Prometer una llamada de vuelta a un cliente con una solución y no cumplir**

8

**No pedir feedback al cliente**

9

**Complicar la gestión con infinidad de pasos y clicks**

10

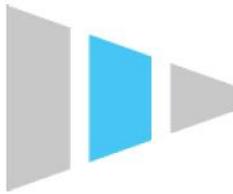
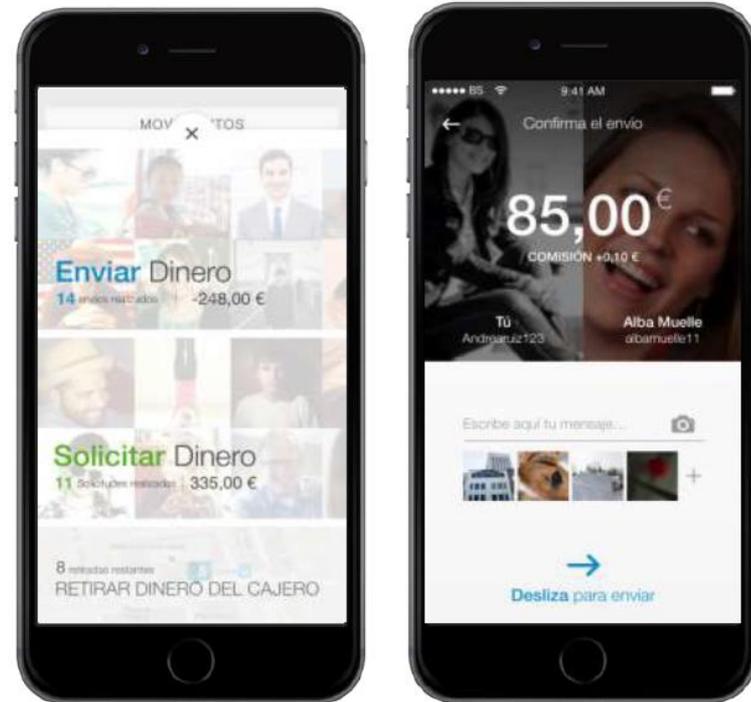
**Sin Visión 360º del historial de contactación en los canales**

## Caso de estudio I : Instant Money

### Sabadell Pay

App móvil para el envío y solicitud de dinero entre particulares (P2P).

- Incluye el servicio Instant Money
- Permite compartir gastos a partir del listado de movimientos
- Acceso a la agenda de contactos
- Firma digital totalmente integrada

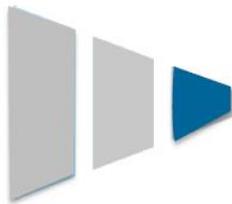


## Caso de estudio II : Kelvin Retail

### Kelvin

Kelvin es un servicio de información para comercios y autónomos que pone a disposición de los usuarios indicadores personalizados sobre sus operaciones y el perfil de sus clientes.

- Servicio web y correo electrónico
- Datos anónimos y agregados



# Caso de estudio III : Chat On Line

## Asesor Online -

## Chat Support

### Visual alta nuevos clientes

**Sabadell**

**SIN COMISIONES**  
3%  
Revisión recibo asociado

**Cuenta Expansión**  
Sin comisiones al domiciliar tu nómina, pensión o ingresos.  
Déjanos su nombre y número de móvil y verá a uno de nuestros Vídeo Agentes en tiempo real.

Nombre (opcional)  
Número de móvil

**Llámanos ahora**

### Cuenta Expansión

Sin comisiones al domiciliar tu nómina, pensión o ingresos.

Déjenos su nombre y número de móvil y verá a uno de nuestros Vídeo Agentes en tiempo real.

Ilustrativo  
videoChat  
support

**TU AGENTE**

**ÁREA DE VISUALIZACIÓN**

CONTACTO con el gestor vía telefónica

Posibilidad de compartir documentación

CHAT

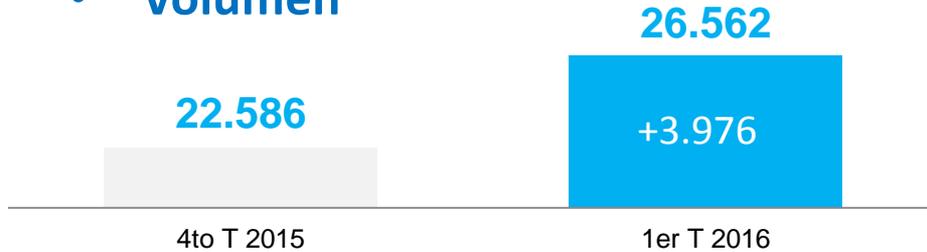
ESCRIBE AQUÍ

TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS

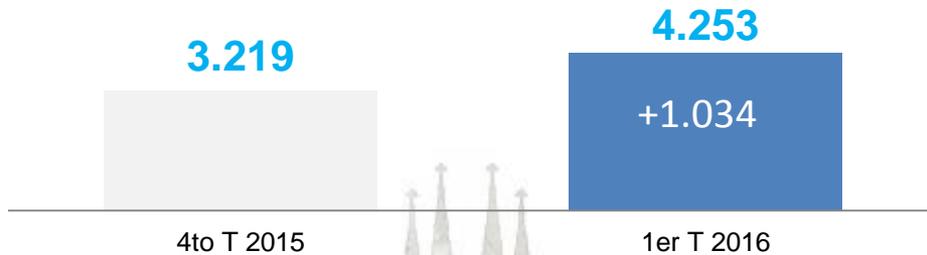
# Chat Online

- Volumen**

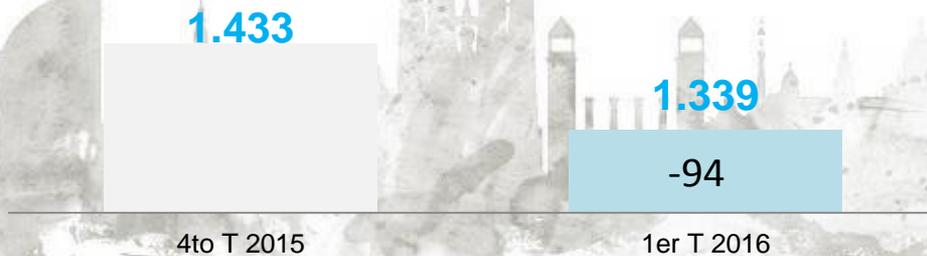
Particulares



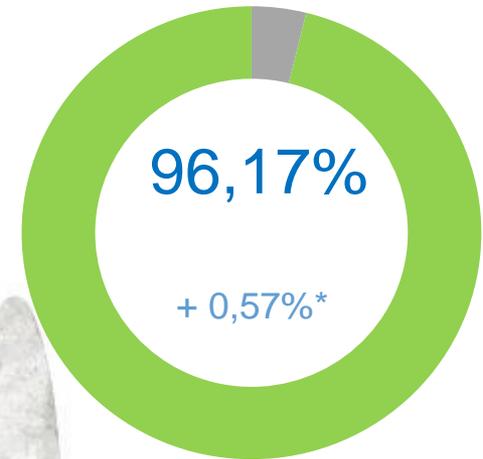
Empresas



Helpdesk



- Nivel de servicio 95% < 1'**



## Caso de estudio IV : Clic To Call

**Vol que li truquem**

Envï'ns les seves dades i li truquem

Telèfon:\*

Ho he llegit i autoritzo el règim de protecció de dades de caràcter personal i de comunicacions comercials per mitjans electrònics, en els [termes indicats](#).

**Enviar**

**¿Le ayudamos?**

-  Consulte nuestro **Asistente virtual**
-  Llámenos al número **902 323 000**  
Todos los días, las 24h.
-  Atención Online **Chat**
-  En **Twitter** accediendo a **@BancoSabadell**
-  **Acceda a la demo** de BS Online
-  Contacte con su **Gestor personal**



**En menos de 20 segundos llamamos al cliente**

## Caso de estudio V - Firma Digital:

●●●● movistar 3G 13:40

**B**S Firma Digital



Usted tiene activada la Firma Digital con envío de SMS.

Para su comodidad, puede cambiar esta Firma a la modalidad smartphone con la que recibirá las claves vía notificación en esta aplicación.

Tenga en cuenta que solo podrá vincular un único dispositivo a su Firma Digital.

**Active su Firma Digital vinculando este dispositivo**

**En otro momento**

[Ayuda](#)

Firma Digital

10	6241	30	5907	50	3886	70	1464
11	6094	31	6939	51	4216	71	3199
12	6887	32	2777	52	9357	72	7253
13	3453	33	4820	53	5536	73	7316
14	6921	34	8248	54	2194	74	0447
15	7025	35	6753	55	6634	75	1095
16	5189	36	4872	56	0073	76	9034
17	5267	37	9616	57	9482	77	5569
18	1321	38	8080	58	2075	78	4908
19	4294	39	4600	59	1835	79	0055
20	1977	40	9299	60	9939	80	5121

Introduzca la clave que se ha enviado a su dispositivo móvil por SMS

• • • •

en el que rebirà les claus per realitzar les seves

Firma Digital

Su Firma Digital ha sido activada.

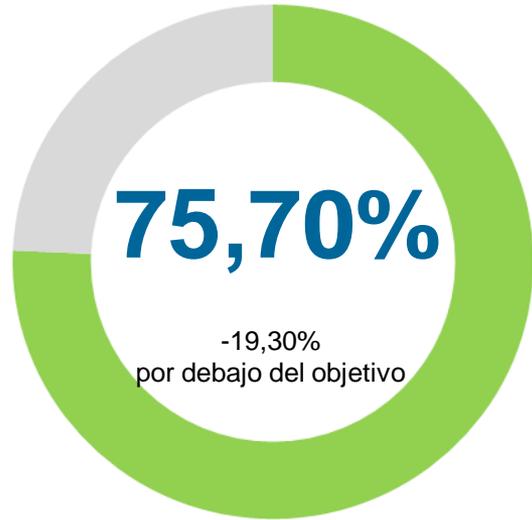


A partir de ahora éste será el dispositivo móvil en el que recibirá la clave necesaria para firmar cualquier operativa de Banca a Distancia de Banco Sabadell.

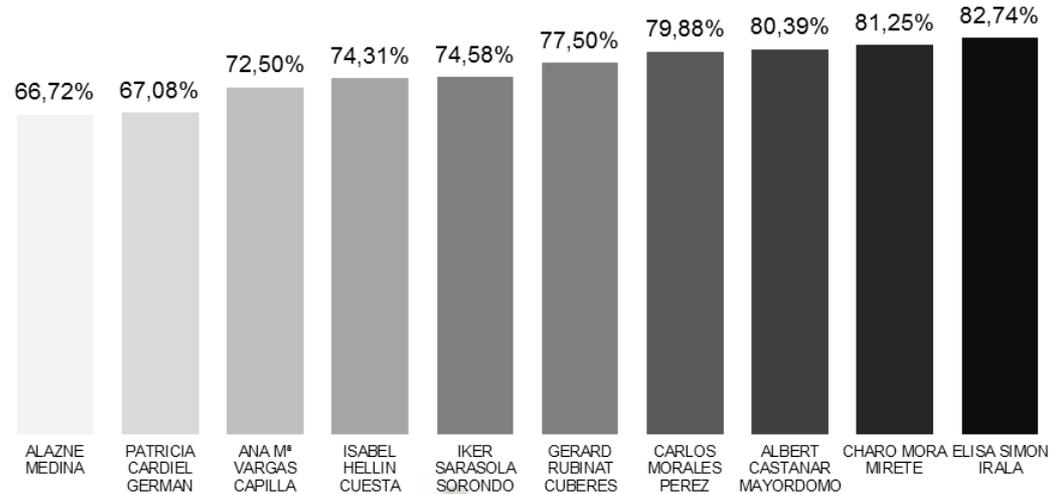
**Volver al inicio**

 Firma Digital activada. Aquest és el mòbil en el que rebirà les claus per realitzar les seves operatives online. +info [902323000](tel:902323000)

**Resultados STIGA**



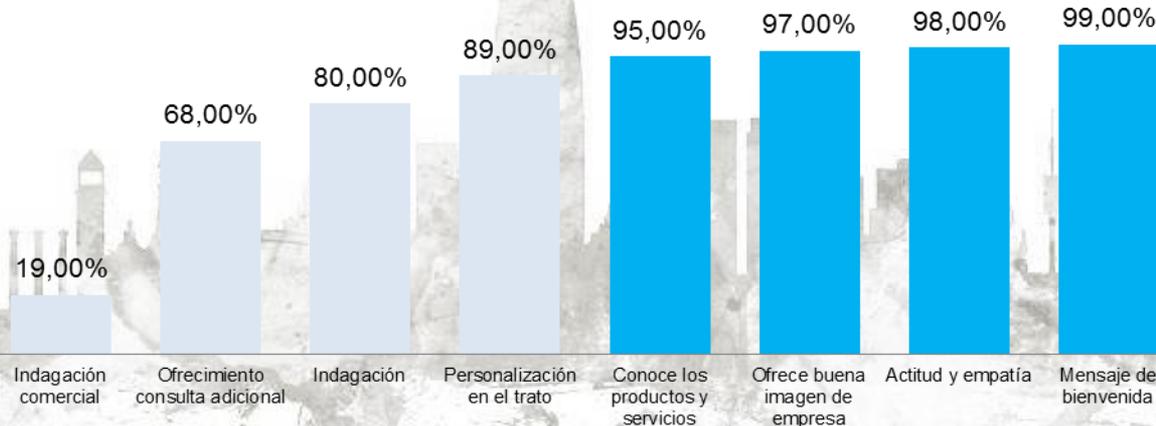
**RANKINGTEAM LEADERS**



**BOTTOM RANKING GESTORES**

NOMBRE	PROMEDIO	OBJETIVO
CRISTINA PUJOL BENAVENT	61,25%	95%
JORGE ANTONIO GONZALEZ	61,25%	95%
BEATRIZ GARCIA NAVARRO	61,25%	95%
MARIA DE LA PAZ SANCHEZ FERNANDEZ	62,50%	95%
CARRERO MARTIN MAITE	62,50%	95%
FRANCESCO LOPEZ VALLS	63,75%	95%
ALBERTO MITJANS AGUILAR	65,00%	95%
JESUS MOIX GARCIA	65,00%	95%
MARC PARELLADA	65,00%	95%
CORAL GAMIZ LOPEZ	65,00%	95%

**% POR PARÁMETROS STIGA**



## Proyecto DOOD - Gestión 100% Remota para el cliente

### CLIENTE

- Sin desplazamientos a oficina.
- El Banco siempre consigo.
- Conocimiento en todo momento del estado de la petición.
- Resolución por la misma vía de consulta.
- Mejorar la experiencia de cliente



### GESTOR

- Tranquilidad
- Derivación de gestiones a un equipo especialista
- Seguimiento de las gestiones
- Atender a cada cliente nuevo sin acumulaciones de trabajo



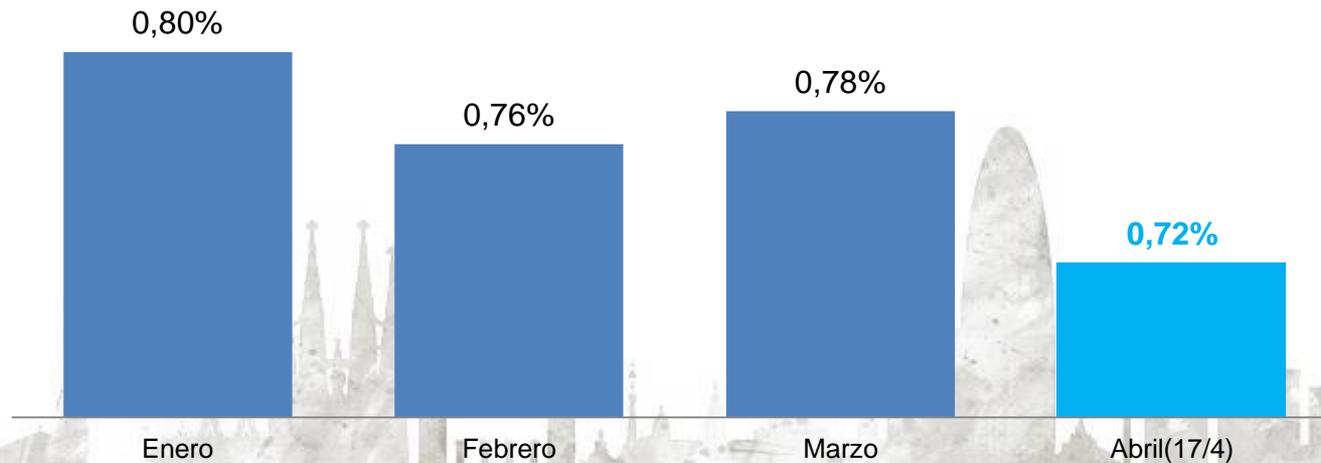
### Oficina Directa

- Clientes más satisfechos
- Mayor fidelización
- Tiempo de conversación más estabilizados
- Trazabilidad para las gestiones derivadas
- Análisis de derivación y dotación de herramientas



## Proyecto DOOD - Gestión 100% Remota para el cliente

### Tendencia % de derivación



Oficina Directa - Diseñadores de experiencias



**¡Muchas gracias!**