



CaixaBank

Digital Proximity

Evolució de la relació amb el client per mitjà de la relació digital

01

Context i estratègia

Adaptació constant de l'estratègia



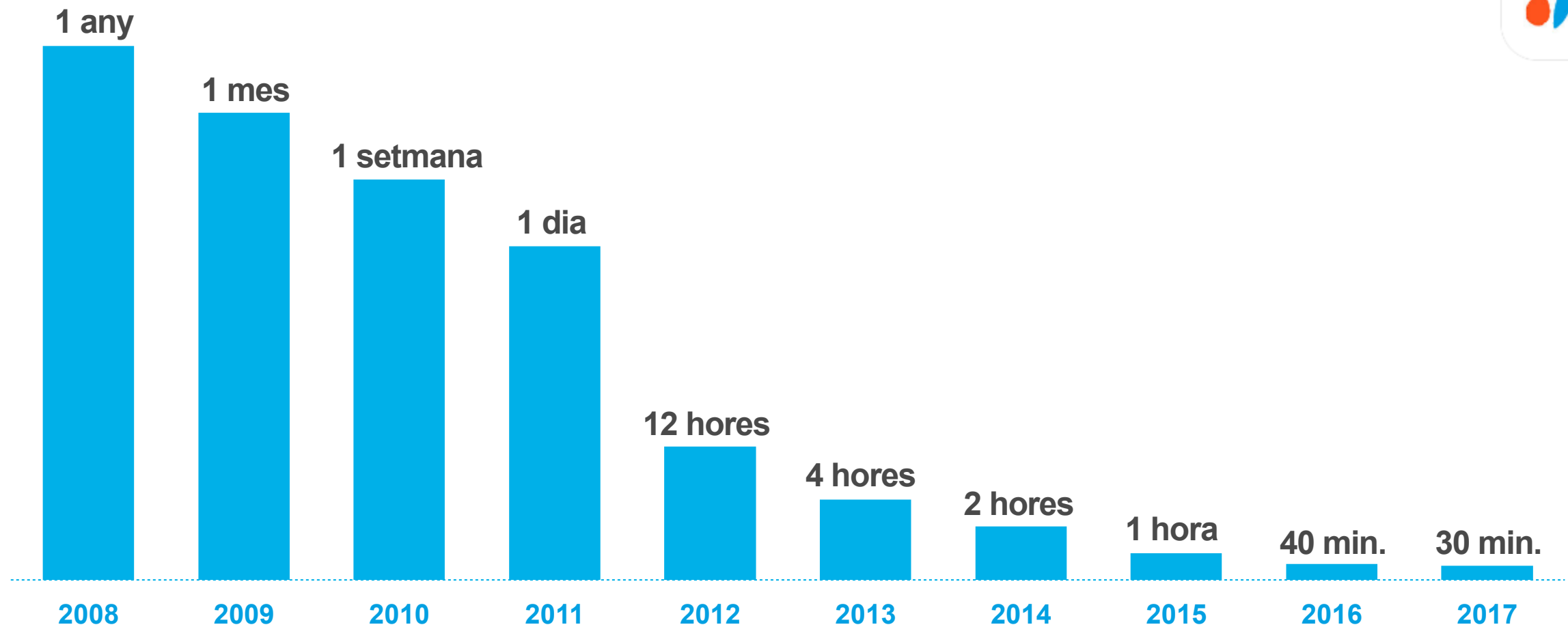
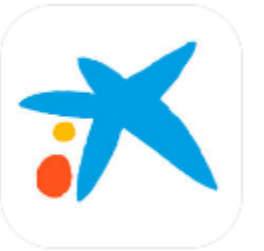
CLIENTS:
hàbits,
necessitats i
expectatives

TECNOLOGIA:
disponibilitat i
adopció

Context i estratègia

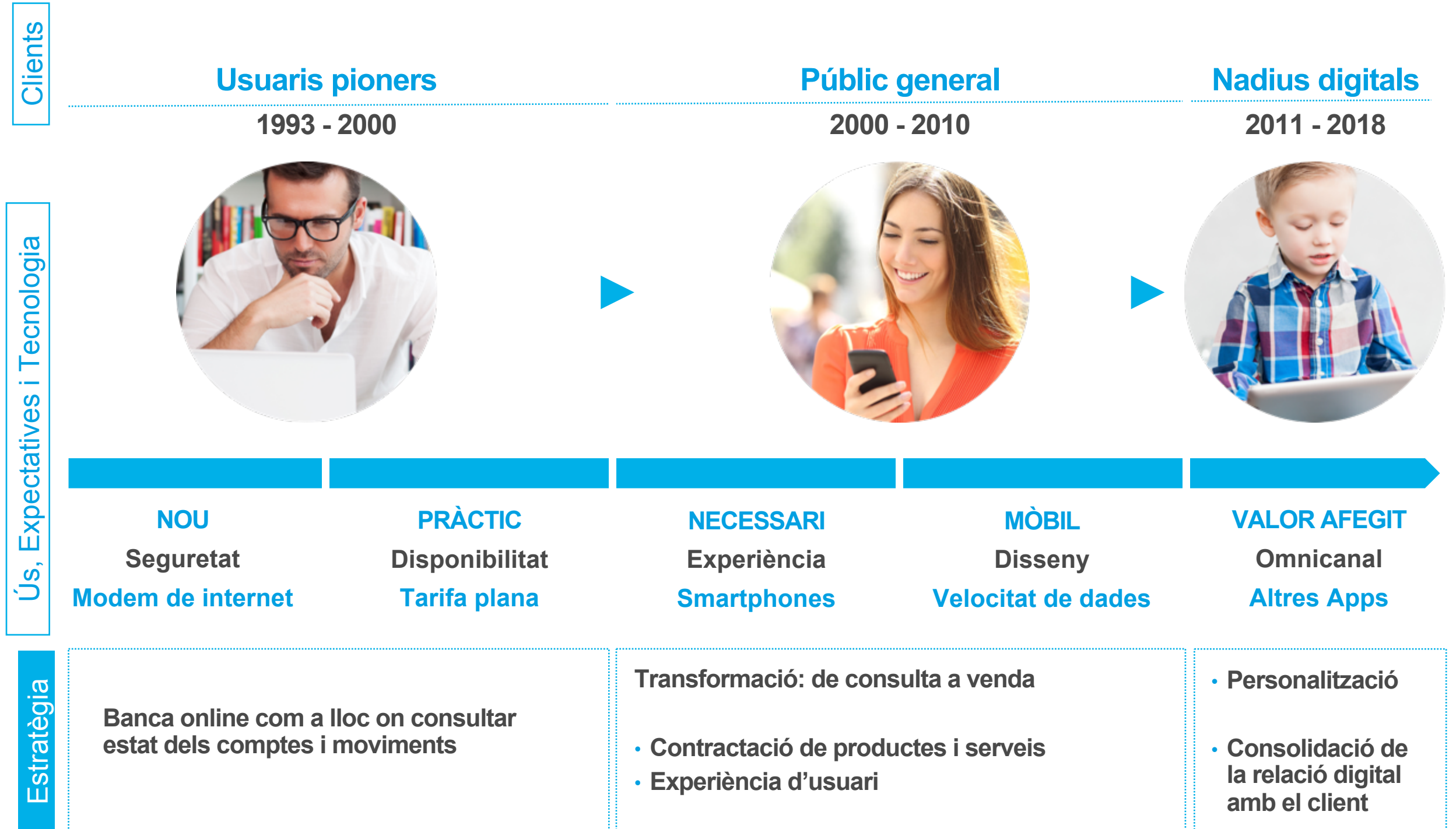
Creixement de l'ús de la banca mòbil

Temps per aconseguir 100.000 clients mòbils



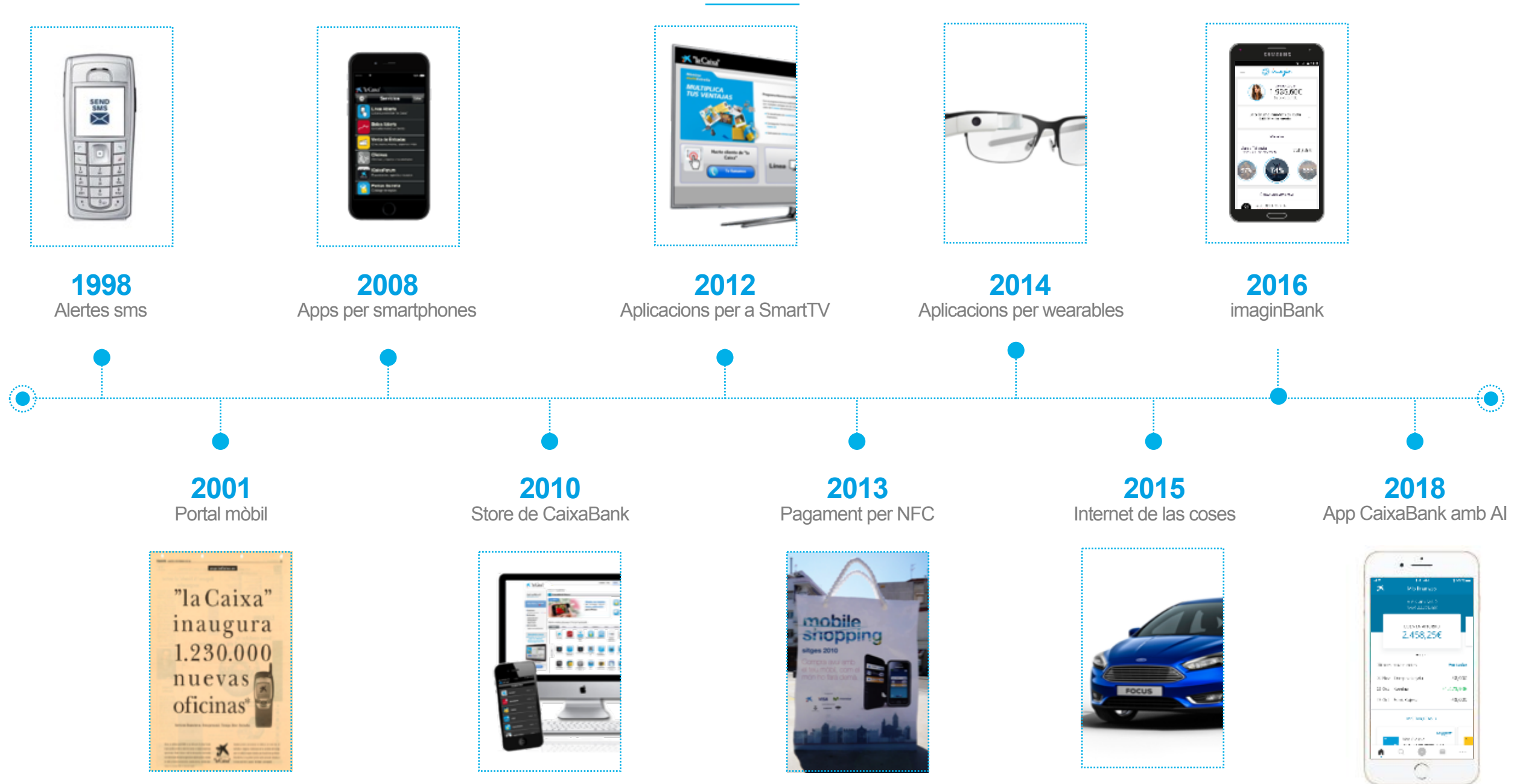
Context i estratègia

Evolució de l'estratègia multicanal de CaixaBank



Context i estratègia

Estratègia: de la ma amb l'evolució de la tecnologia i els canvis d'hàbits dels clients



Estratègia Digital

Proximitat digital

Experiència d'usuari

Engagement

02

Proximitat Digital

Un nou model de relació amb el client



Oportunitat
per a noves
vies de
relació

Exemples de
best practice a
CaixaBank

Proximitat digital

Oportunitat per a noves vies de relació

Tecnologia disponible

La connexió d'internet disponible, els smartphones... faciliten i permeten un intercanvi d'informació digital de manera senzilla i còmoda

Adopció tecnològica

Els hàbits i coneixements del client permeten en moltes ocasions modificar comportaments cap a una nova manera de comunicació i interacció

Expectatives de client

El client no només està disposat a adaptar-se a aquest nou model sino que és ell qui ho demana i espera, donat que a altres sectors ja ho fa

Oportunitat

Una bona relació digital apropa i potencia la vinculació del client i ambues parts es beneficien del nou model

No totes les solucions serveixen sempre per a tots els clients, en el mateix moment

Una bona relació digital pot incloure serveis de Call Me Now, Vídeotrucades, Xats... per a mantenir el contacte i tracte humà

Proximitat digital

Una nova relació amb el client



La digitalització obre noves vies de relació amb el client

Mur

Espai de comunicació bidireccional (gestor - client)

Ready to Buy

Per a formalitzar de manera online la compra de productes financers, acompanyat per la figura del gestor

Cita prèvia

Per a programar una visita entre gestor i client de forma ràpida i còmoda

Stop and Go

Permet completar un procés, compra o operació inacabada, des del punt on es va deixar

Proximitat digital - Mur



Espai a Línea Oberta que ofereix un servei diferencial que permet reforçar la vinculació dels nostres clients amb el seu gestor

Accesibilitat:

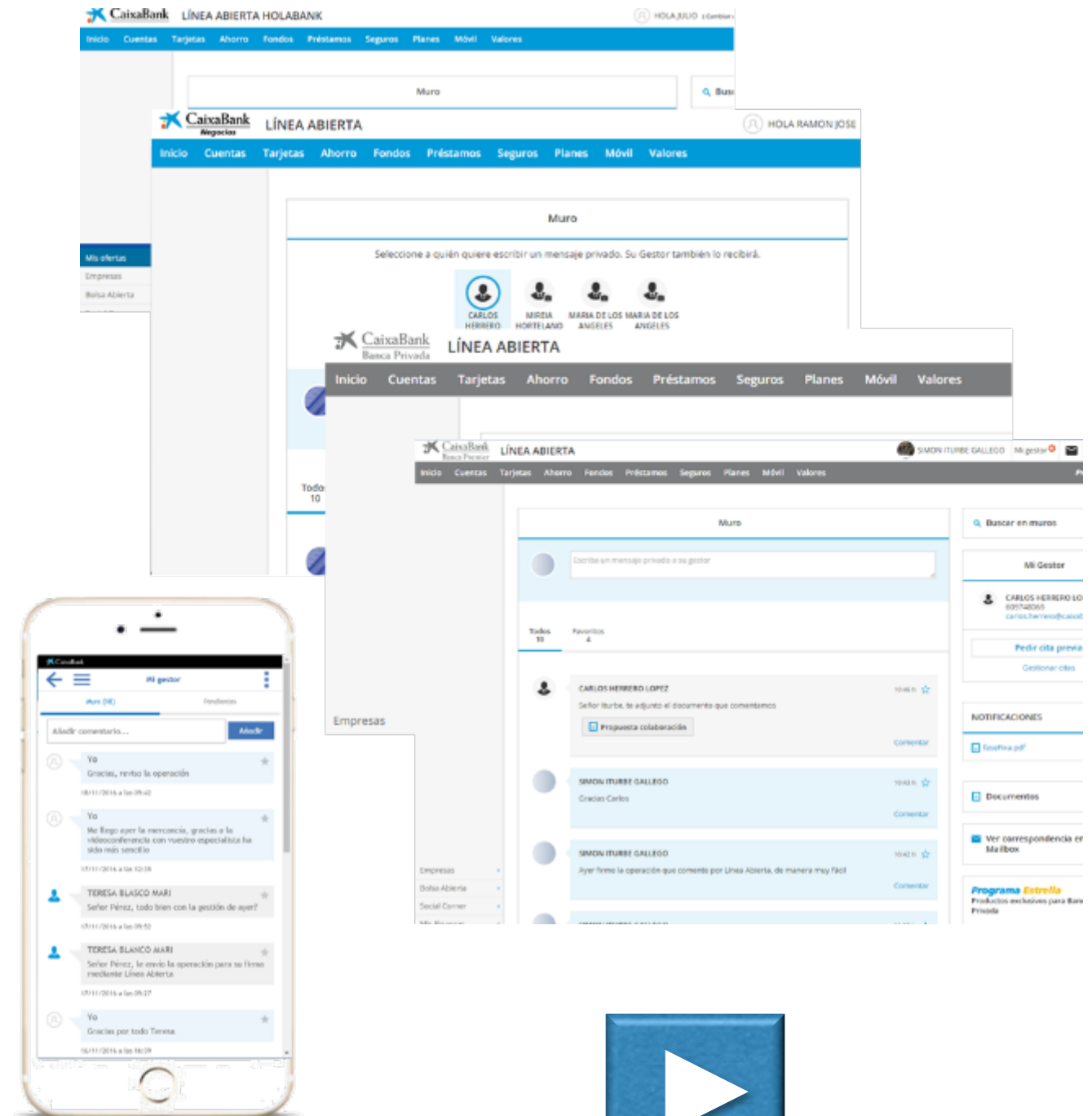
- ✓ Interacció bidireccional entre gestor i empresa.
- ✓ Enviament de missatges i documents de forma immediata i segura

Canal exclusiu:

- ✓ Mur privat entre el client i el gestor.
- ✓ Programació i realització de **vídeotrucades**.
- ✓ **Avisos Push** de nous missatges o documents

Eficiència Comercial:

- ✓ Signatura de **contractes** d'assessorament, idoneïtat...
- ✓ Signatura d'**operacions** preparades per l'oficina.

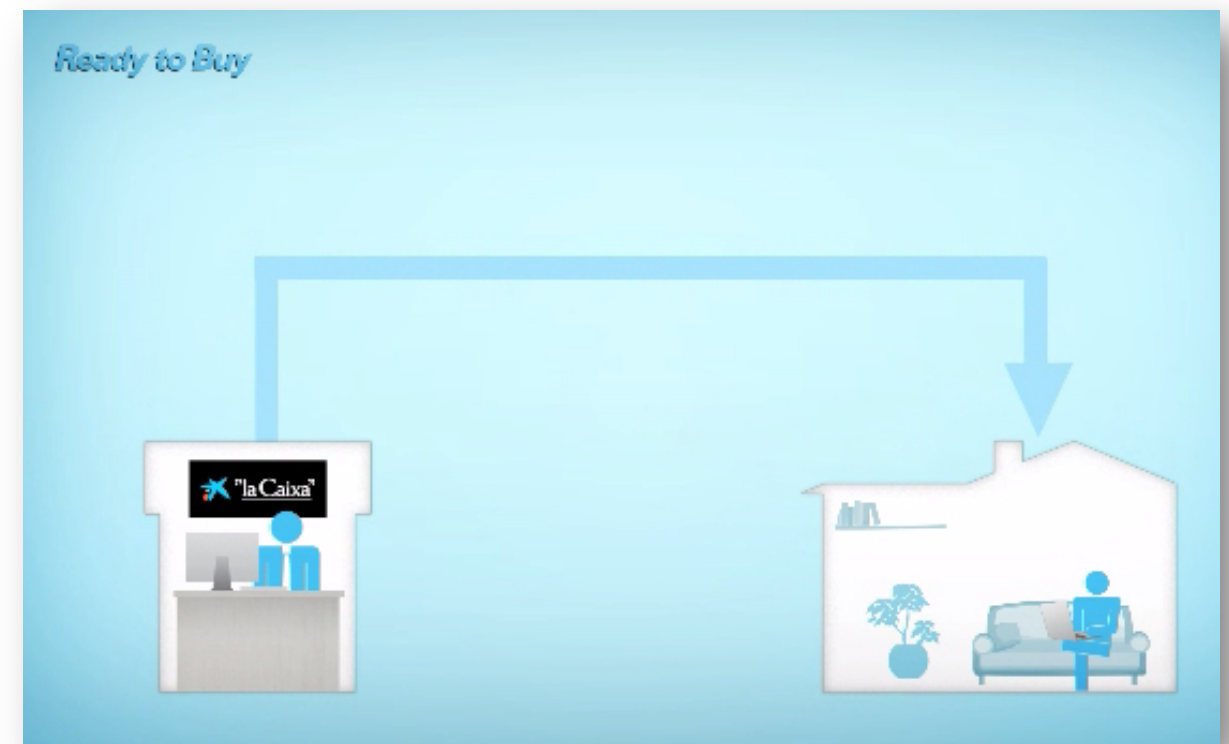


Proximitat digital – Ready to Buy



La signatura per Línia Oberta d'operacions preparades pel gestor a oficina

- ✓ La **confiança i assessorament** del gestor, per aquells que no van a l'oficina
- ✓ El **cumpliment de totes les regulacions** de signatura, documentació i registre d'operacions
- ✓ La **comoditat del client** per a tancar operacions en el moment que ho desitgi, fins i tot per aquells que no ho farien sols
- ✓ L'**oportunitat comercial** per completar operacions que de no ser per R2B no es finalitzarien



Proximitat digital - Cita prèvia



Espai a Línia Oberta que permet als clients de banca de particulars identificar a la persona de referència de la seva oficina i poder sol.licitar Cita Prèvia.

¿Com funciona? Des de Línia Oberta el client pot:

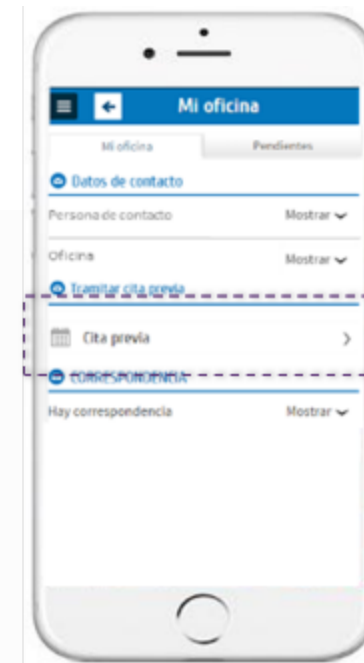
- ✓ Sol.licitar una nova cita
- ✓ Anul.lar la cita
- ✓ Consultar les cites realitzades

El sistema valida la disponibilitat del gestor.

La confirmació de cita es realitza per mitjà d'un SMS/push durant les 24 hores posteriors a la sol.licitud.

Avantatges:

- Comoditat per gestor i client
- Possibilitat de preparar la cita amb antelació per ambdues parts
- Enviament previ d'informació o documentació per a revisar



Solicitar cita con:

JORDI DEL TARRE RIBA
Gestor

JUSTI ANTONIO TORO
Camarero/Comedor

Tipo de cita
Oficina

Cuando
Día: 20/10/2018 Hora inicio: 09:00 Duración: 30 min

Dónde
Oficina 216/
C. SANT ANTONI, 30
08200 CERDANYOLA DEL VALLES
T. 934058712

Motivo de la cita Máximo 150 caracteres (Banco 0)

Le enviamos un SMS a su teléfono
Se le enviará un SMS al siguiente número de teléfono confirmando su cita 934058712

Solicitar cita ✓ X Cancelar

Mi Gestor

JORDI DEL TARRE RIBA
934058712
jtarre@caixabank.com

Pedir cita previa

Gestionar citas

Proximitat digital – Stop & Go



Stop & Go és una solució 360° de CaixaBank que permet optimitzar el Customer Journey del client en els processos de contractació



Permet al client iniciar les seves contractacions i simulacions pel canal que ho desitgi, i recuperar-los posteriorment pel mateix o un altre canal, per a completar-lo

Adaptació necessitats del client, flexibilitat

Comunicació i operativitat 360°

Optimització Experiència de Client

03

Experiència d'usuari i engagement

Completant el marc de la relació digital



Satisfacció i
vinculació

Presa de
decisiones

Engagement

Atenció a l'experiència d'usuari

Una millor experiència per a una millor satisfacció i vinculació

Procés

Anàlisi i millora contínua dels processos per a garantir l'optimització dels ratis de conversió

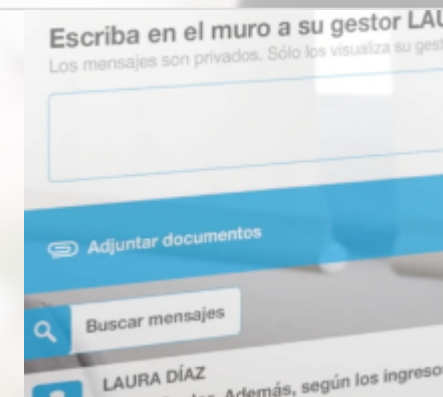
- Integració de missatges comercials
- Ús de Big Data



Suport

Assistència online personalitzada

- Call me now/Call me back
- Chat
- FAQs
- Demos



Disseny

Claredat de la informació

- Eines de simulació
- Visualització dinàmica
- Proves A/B



Call to action

Eines i serveis per ajudar al client a la presa de decisions



Catàleg dinàmic

"Un catàleg on descobrir i triar la targeta que millor s'adapta a les meves necessitats"



Simulador de Fons

"Pel seguiment de la meua cartera de fons d'inversió de manera visual, en taules i gràfics dinàmics"



Calculadora de quota d'assegurances

"Selecció intuïtiva de les preferències i necessitats per a calcular la quota del producte que necessito"



Recomenador de plans de pensions

"Un pas per a la planificació de la meua jubilació per mitjà de senzilles preguntes"

Engagement

Garantir l'engagement interactuant amb el client a totes les fases del desenvolupament, creació i millora dels productes i serveis ofertats

ENTENDRE

Entendre el problema

L'*engagement* comença amb la comprensió dels nostres clients i els seus problemes en el seu context

CONCEPTUALITZAR

Co-crear la resposta al problema

Interactuem amb els nostres clients per a buscar conjuntament la millor solució al problema identificat

CONSTRUIR

Validar la solució

Validem amb els clients les solucions definides en un procés de millora contínua

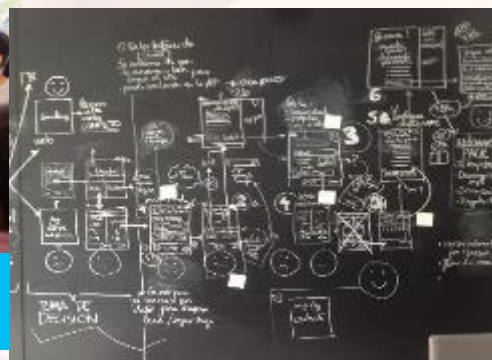
... aplicant metodologies de dinàmiques de treball amb usuaris, adequades a cada projecte

- Focus Grups
- Entrevistes
- Pluja d'idees
- Ordenació de targetes
- Seguiment ocular
- Tests a distància

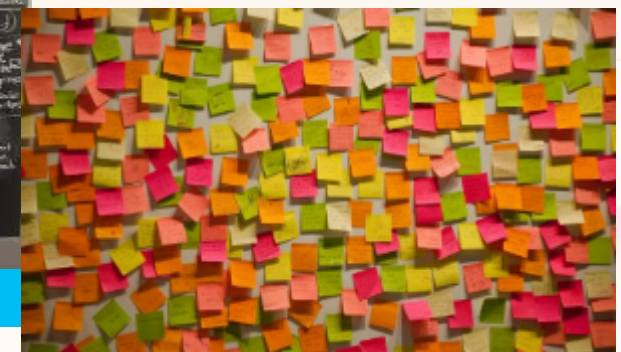
...



Sessions presencials i digitals amb clients



Mapes de Customer Journey



Design Thinking

Evolució de la relació amb el client per mitjà de la relació digital

Conclusions

- ✓ Adequació de l'estratègia digital d'acord amb les **necessitats i hàbits dels clients**
- ✓ Una **relació digital** no té perquè excloure el contacte humà
- ✓ No totes les vies de relació són vàlides per a **tots els clients**, ni situacions
- ✓ Les **expectatives del client** són elevades d'acord amb la seva experiència en altres sectors
- ✓ **Claredat, rapidesa i facilitat d'ús** per a garantir la comoditat i bona experiència del canal
- ✓ Informació més rellevant per a cada procés disponible per a facilitar la **presa de decisions**
- ✓ **Conèixer el client** i tenir-lo present en cada pas de definició d'una nova solució



 CaixaBank

Gràcies!