

**DEC**

**sabio**

# Experiencia de Cliente Omnicanal

**Bankia**



*Direct*

 **GENESYS™**

**Empezamos  
en unos minutos...**





## Noelia Romanillos

Sales Specialist Director Iberia, France & NA de Genesys



## Nemesio Fernández Navas

Director Corporativo Multicanal de Bankia



## Adriano de la Rubia Cortel

Director Comercial Multicanal de Bankia



## Oscar Sanchez Martinez

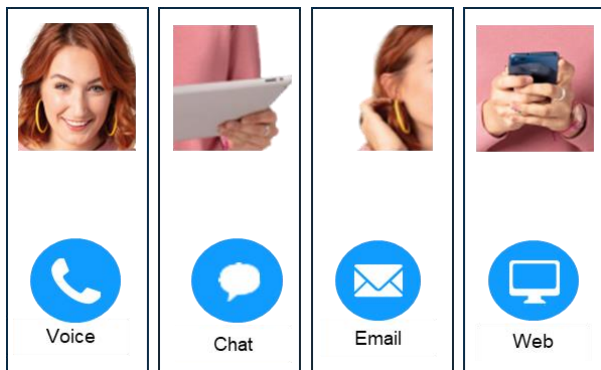
Responsable del Desarrollo de Contact Center  
y Canales Digitales de Securitas Direct España



**Moderador**

**Daniel Llavería**

Head of Solutions Specialist at Sabio Spain



✓ Atención en múltiples canales

× Consistencia de CX  
× Eficiencia equipos de trabajo

✓ Mejora consistencia CX  
✓ Equipos multidisciplinares

× Disrupción en el viaje del cliente  
× Estrategia omnicanal eficiente

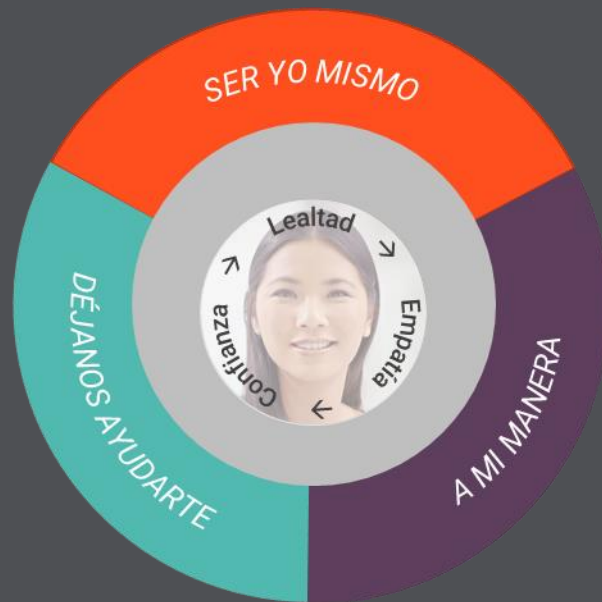
✓ Hiperpersonalización y adaptación  
✓ Estrategia omnicanal eficiente

??????

# Experience as a Service <sup>SM</sup>

---

UN DÍA CUALQUIERA EN NUESTRA VIDA



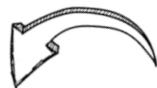
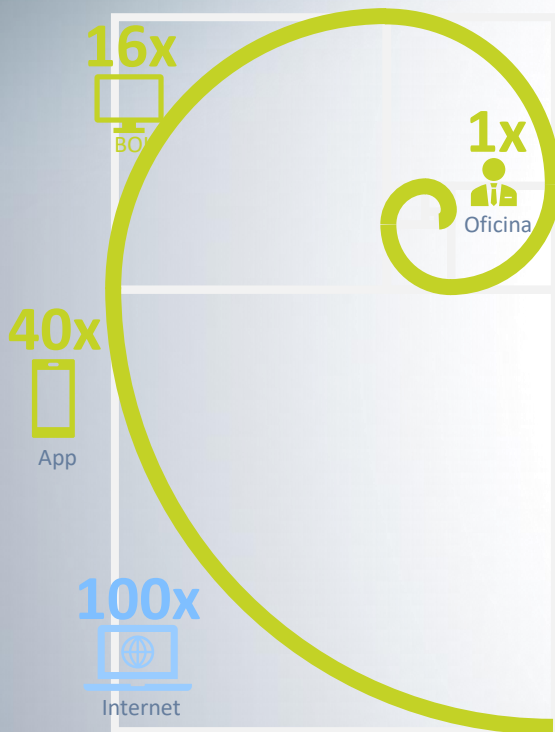
# Bankia ha evolucionado sus capacidades digitales para estar más cerca de sus clientes

---

- Nuestros clientes buscan cada vez más un servicio a distancia personalizado y de calidad
- Nuevos productos y servicios que amplían nuestro potencial digital y cubren las expectativas de los clientes más exigentes



# Una única Plataforma de Big Data



Las interacciones de nuestros clientes se multiplican exponencialmente en el entorno digital

**Big Data** recoge el conocimiento del cliente de cada contacto, en tiempo real



		Acciones							
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8
Clientes	C1	Blue	Red	Yellow	Blue	Blue	Red	Grey	Red
	C2	Yellow	Red	Yellow	Yellow	Blue	Red	Grey	Red
	C3	Yellow	Red	Yellow	Yellow	Blue	Red	Grey	Red
	C4	Blue	Red	Yellow	Yellow	Blue	Red	Grey	Red
	C5	Blue	Red	Yellow	Yellow	Blue	Red	Grey	Red
	C6	Yellow	Red	Yellow	Yellow	Blue	Red	Grey	Red
	C7	Yellow	Red	Yellow	Yellow	Blue	Red	Grey	Red
	C8	Yellow	Red	Yellow	Yellow	Blue	Red	Grey	Red

Los Data Scientist intentan ofrecer el mejor cuidado de las finanzas de los clientes

# Dos nuevos servicios que muestran nuestra excelencia digital de banca en remoto

 **Valor**

 **CONECTA CON TU EXPERTO**  
GESTIÓN PERSONALIZADA



# Herramientas de partners líderes en su segmento



GENESYS™



Un gestor de canales eficiente



Un **software** con funcionalidades

# 360º

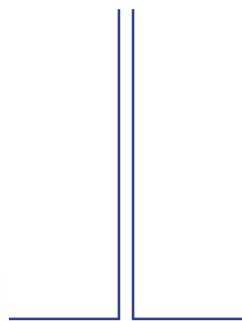
Adaptado a las necesidades específicas de



# Funcionalidades



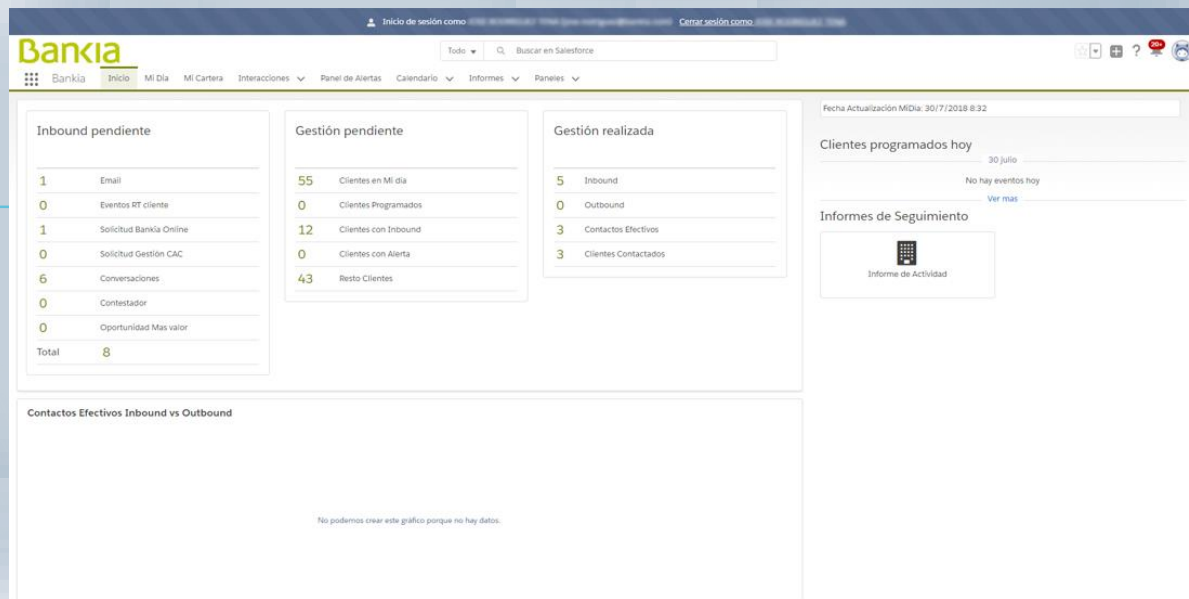
Ayuda a organizar la  
**agenda del gestor**



Permite que el cliente tenga  
respuesta de su gestor  
**24x7 y allí donde lo necesite**

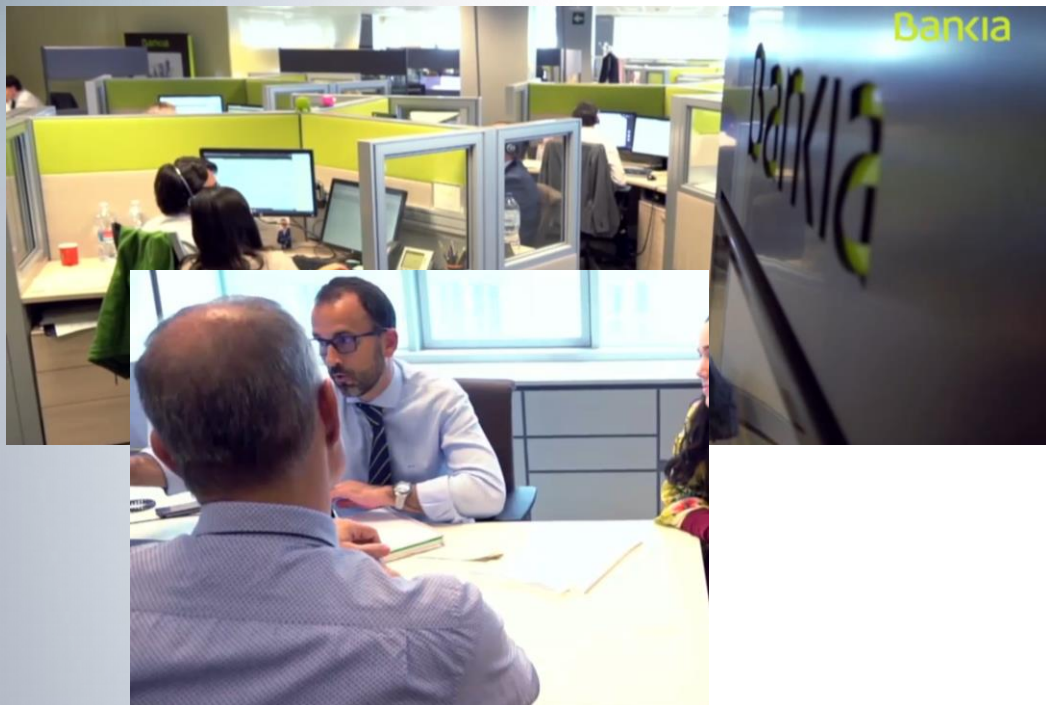
# Funcionamiento

## Organización del día de nuestros asesores



# Personas con amplia experiencia, organizadas en Oficinas con un director y 10 asesores digitales

Con un modelo de gestión específico



Reunión de Ventas y Actividad Comercial



- Diaria. 30 min.
- Todos los Gestores con el Director de la Oficina.



Reunión de Impacto



- Diaria. 5 min.
- Cada Gestor con el Director de la Oficina.



Reunión de Planificación



- Semanal. 45 min.
- Todos los Gestores con el Director de la Oficina.



Despacho individual



- Semanal. 60 min.
- Cada Gestor con el Director de la Oficina.



CONECTA CON TU  
**EXPERTO**

GESTIÓN PERSONALIZADA

Un servicio de  
banca a  
distancia de  
calidad con  
asesor personal

**100%**

**REMOTO** contando siempre que  
quieras por tu **ASESOR DIGITAL  
PERSONAL**

Acceso prácticamente a la  
totalidad de  
productos/servicios del  
banco a distancia.

# Un servicio pionero en el mercado

## Gratuito

Sin coste adicional



## Promesa de servicio

## Personalizado

Siempre el mismo asesor digital personal



## Funcional

Permite contratar 100% de productos de forma remota

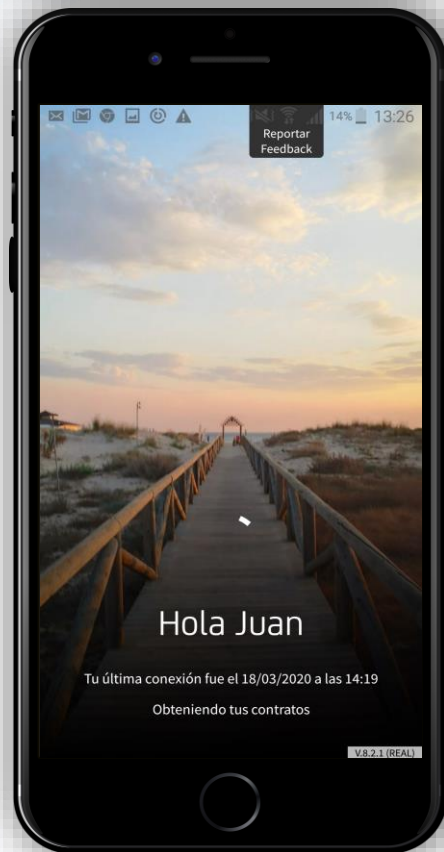


## Disponibile

Flexibilidad horaria (24x7)



# Nueva App de Bankia **B**



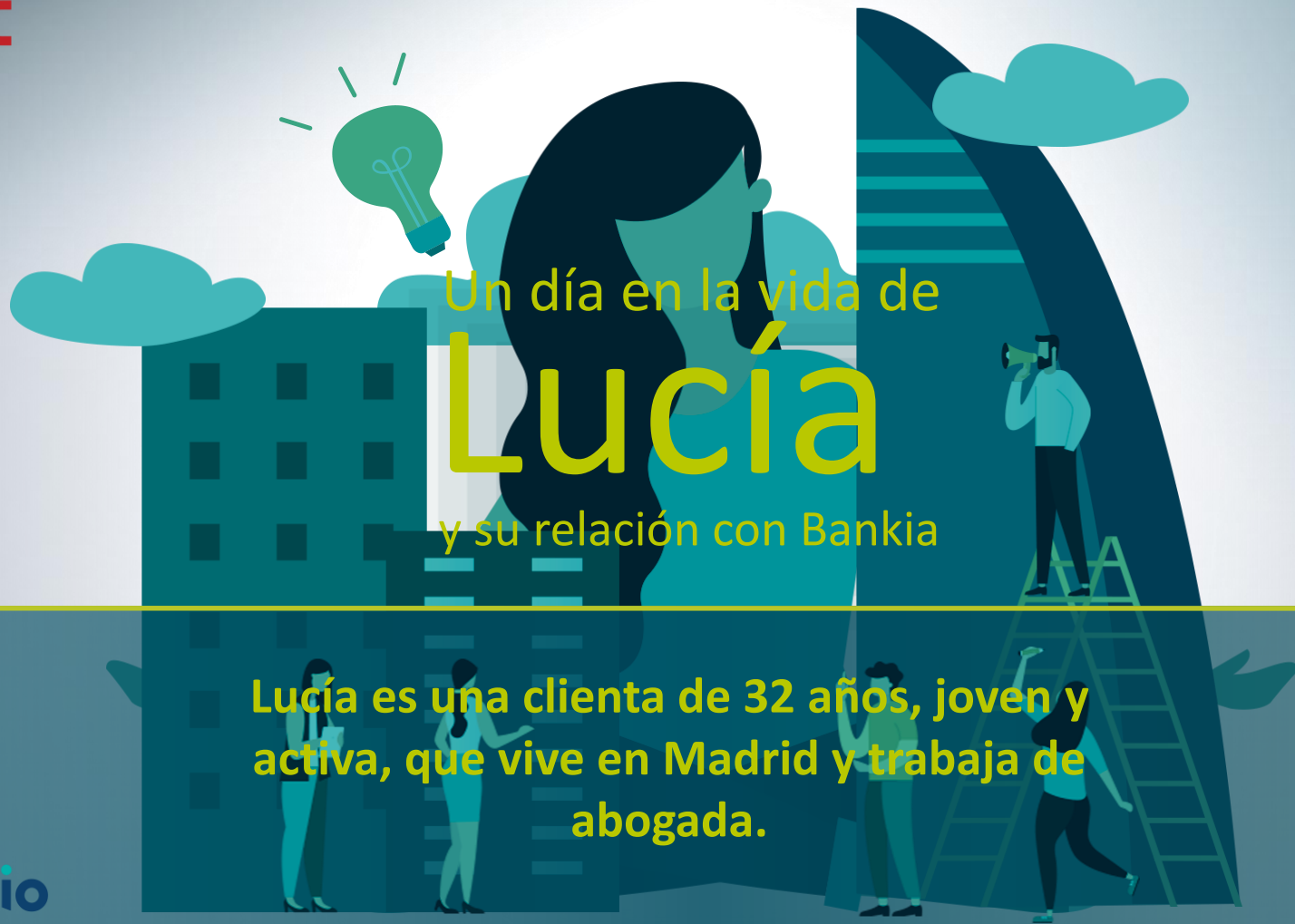
Bianka



# Bianka es el único asistente que hace Operaciones

237.000

Conversaciones con nuestros clientes en 4 meses



Un día en la vida de

# Lucía


y su relación con Bankia

Lucía es una cliente de 32 años, joven y activa, que vive en Madrid y trabaja de abogada.

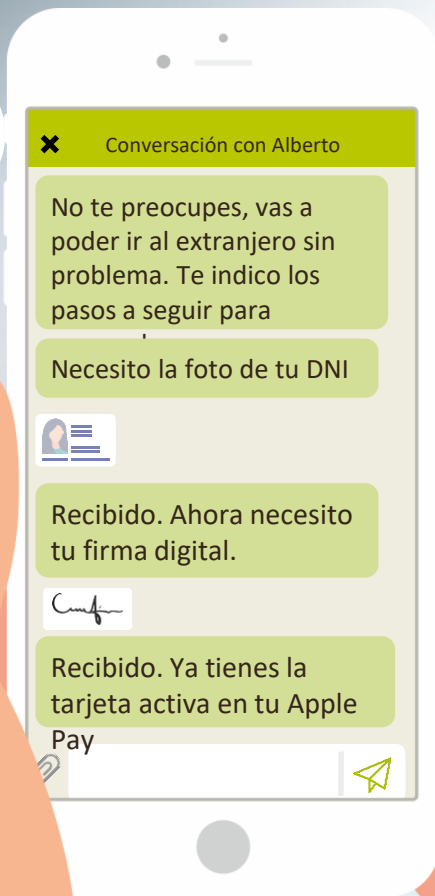


# Un día en la vida de Lucía

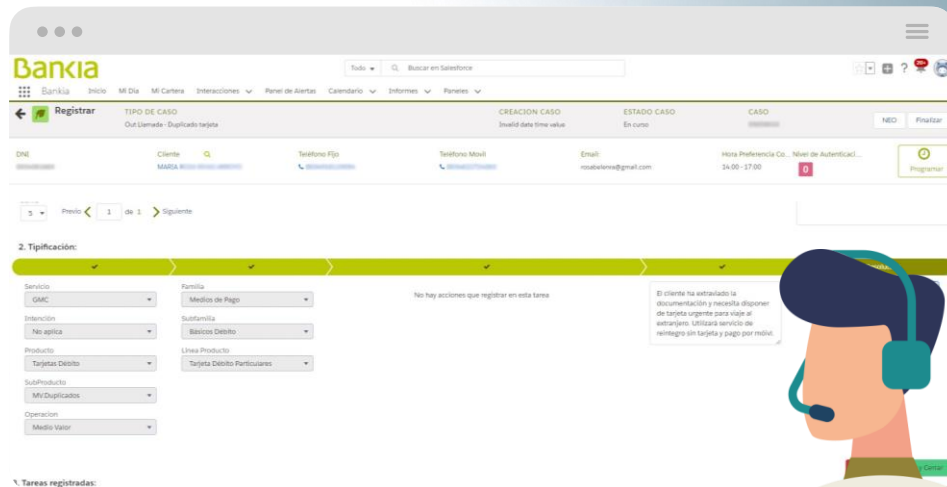
Es sábado por la mañana. Lucía se levanta dispuesta a irse de viaje a Amsterdam.

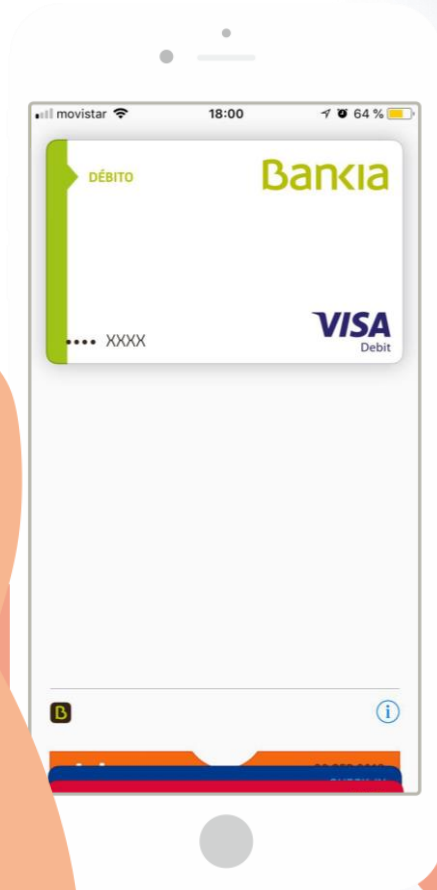


Mientras desayuna, comprueba que todo está en orden, hasta que se acuerda, mientras hace la facturación online, de que apagó su tarjeta porque **la perdió y ¡no la ha encontrado!** Por lo que decide hablar con su asesor



# Chat en directo con tu asesor digital personal

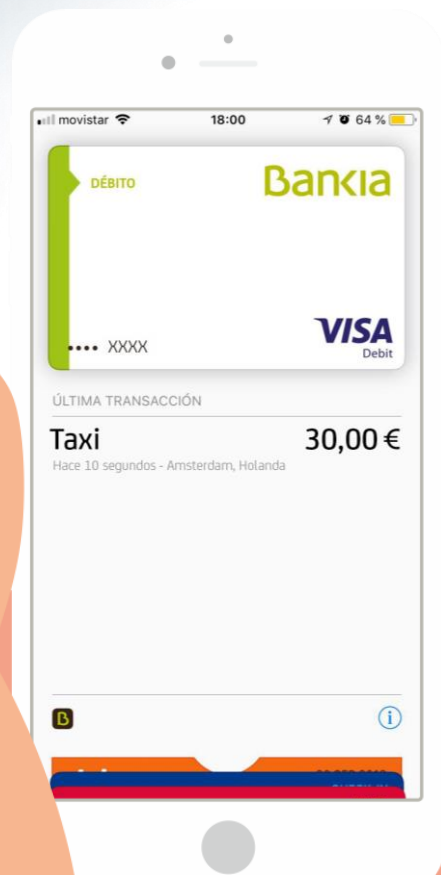




## Lucía coge un taxi al hotel

El taxi que coge es un coche eléctrico y eso hace que recuerde que le gustaría pedir información a Bankia sobre un préstamo para comprarse uno.







María, en la habitación del hotel, entra en su Bankia online para solicitar información a su asesor sobre el **préstamo del coche**.

Además se decide a solicitar la Hipoteca On para la vivienda que ha visto.



# La digitalización con los ojos de un cliente: Hipoteca ON



Simulación



Gestor



Datos básicos



Documentos



Resolución



Formalización



Centro de Gestores de Prestamos



Validación - Grabación Cognitiva



Simulación



Customer Journey



Cuadro de Mando de Canales

B. Particulares

Int. Artificial

Riesgos

Anal. Avanzada y Big Data



# Asesoramiento en directo con tu asesor digital personal

Bankia

✕ Conversación con Alberto

Hola de nuevo Alberto, tengo en mente comprarme un coche eléctrico y me gustaría saber si tenéis algún préstamo especial.

Hola Lucía, disponemos del 'préstamo consumo eficiente' que tiene unas condiciones especiales para este tipo de compras. Si te va bien compartimos pantalla y te muestro sus ventajas.

The screenshot shows the Bankia CRM interface. At the top, there's a navigation bar with 'Bankia' logo and various menu items like 'Inicio', 'Mi Día', 'Mi Cartera', etc. Below that, the customer profile for 'MARIA' is visible, including her DNI, address, and phone number. The main area is divided into several sections:

- Datos del evento:** A form with fields for 'Asunto' (Consulta sobre financiación vehículo eléctrico), 'Fecha' (18-09-2018), 'Hora' (10:30), 'Medio de contacto' (Teléfono), 'Duración prevista (min.)' (30), and a checkbox for 'Concertada con cliente?'.
- Observaciones del contacto:** A text box containing the message: 'He quedado con María para ver detalladamente la propuesta sobre préstamo para compra vehículo eléctrico. Le ha gustado mucho nuestras condiciones, me dice que son las mejores del mercado. Le envío simulación según esto.'
- Horario del día:** A calendar view for 18-09-2018 showing a schedule from 0:00 to 24:00.
- Tareas vigentes:** A table with columns for 'Tipo', 'Asunto', 'Producto', and 'Observaciones'. One task is listed: 'OPN: Proceso a utilizar Servicio Diner...'





El asesor indica al cliente **cómo proceder**

MIS PRODUCTOS

Bankia

POSICIÓN GLOBAL TRANSFERENCIAS Y SERVICIOS CONTRATAR

Hola María, ¡bienvenido!

Última conexión: 01 junio 2017 / 1...

Soy Alberto, tu gestor

### Posición Global

Vista 1

Crear nueva vista

131.577,19 €

Ahorro / Inversión

209.786,36 €

Financiación a día de hoy

#### Cuentas

33.942,11 €

ALIAS	Nº CUENTA	DISPONIBLE
LIBRETA FACIL	ES23 2038 0000 0000 0000 0000	2.329,42 €
LIBRETA FACIL	ES23 2038 0000 0000 0000 0000	3.767,12 €
LIBRETA FACIL	ES23 2038 0000 0000 0000 0000	25.022,25 €
LIBRETA FACIL	ES23 2038 0000 0000 0000 0000	938,94 €
LIBRETA INTERES	ES23 2038 0000 0000 0000 0000	1.884,38 €

### Tus ofertas a un clic

Tarjeta preconcedida

Préstamo preconcedido



### Conecta con tu experto

Alberto Vázquez

916024699

Comparte tu pantalla

Lláname

Conversaciones con LAURA BENAYAS SANCHEZ

El cliente pulsa **compartir pantalla**

A través de un código seguro, cliente y gestor **comparten pantalla.**



## Visualización conjunta de las características del préstamo

Chrome Archivo Editar Ver Historial Marcadores Otros usuarios Ventana Ayuda

Particulares Banca personal Banca privada Empresas Pymes y Autónomos

Atención al cliente Oficinas y cajeros Español

Mar 11:36 a.m.

Hazte cliente Acceso clientes

¿Eres cliente pero no tienes claves?

### Bankia

CUENTAS Y TARJETAS AHORRO E INVERSIÓN FINANCIACIÓN SEGUROS

Particulares > Préstamos > Crédito Sostenible

#### Crédito Sostenible

Te ofrecemos un préstamo comprometido con el medio ambiente

Para financiar productos sostenibles

- ✓ Sin comisión de apertura
- ✓ Tipo de interés mejorado
- ✓ Hasta 60.000 € en 96 meses\*

Solicitar

#### Ventajas del Préstamo Consumo Eficiente

En Bankia nos preocupa el medio ambiente tanto como a ti, por eso, hemos puesto a tu disposición un préstamo en condiciones especiales con el que podrás obtener financiación para:

- ✓ Adquirir un **vehículo híbrido, eléctrico** o bien propulsados con **combustibles alternativos** bajo en emisiones.
- ✓ Tus **nuevos electrodomésticos** (frigoríficos, lavavajillas, aire acondicionado, etc.) que sean de bajo consumo, es decir, aquellos con etiqueta energética **de clase A o superior**.

¿Te ayudamos?

916 346 964

Te llamamos gratis



# Asesoramiento en directo con tu asesor digital personal

Bankia

✕ Conversación con Alberto

Gracias Alberto, con esta información es suficiente por ahora. Déjame meditarlo unos días y cuando vuelva a España hablamos.

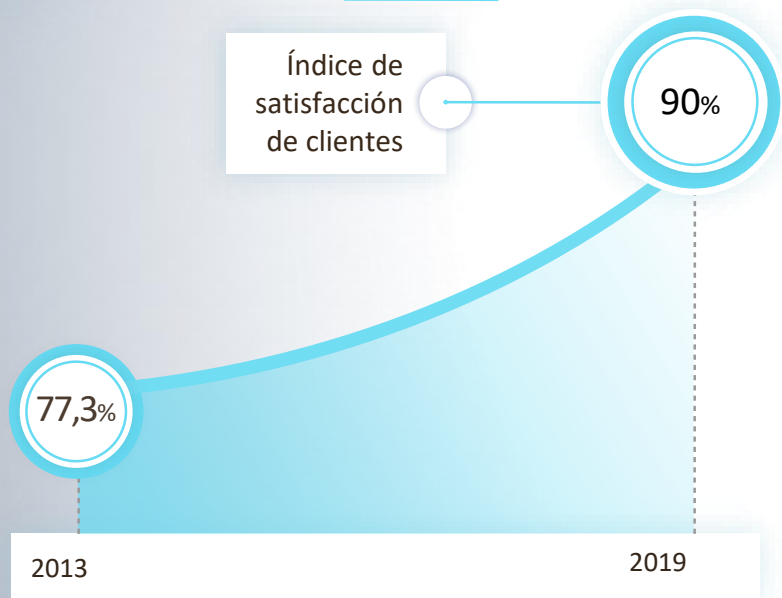
Claro, no hay problema, lo preparo y podrás abonar el préstamo en tu cuenta en un click cuando lo necesites. ¡Disfruta del viaje!

The screenshot displays the Bankia customer portal for 'Sra. MARIA'. The interface includes a navigation menu, a search bar, and a profile section with the following details:

- Información del Cliente:**
  - Nombre: Sra. MARIA
  - Código cliente: 8000000000000000
  - Tipo de cliente: Cliente conecta con tu experto
  - Tipo de cliente multicanal: CLIENTES ALTO VALOR
  - Clasificación: Sin Clasificación
  - Identidad: Presentación: N; Marca cliente en abastecedor: Risto; LORO
  - Subsegmento: Medio recorrido
  - Correo electrónico: maria.maria@bankia.es
  - Historial: SAI\_M\_Dia
- Datos de Contacto:**
  - Dirección: Calle de la Libertad, 100, 28014 Madrid
  - Teléfono Fijo: 91 123 45 67
  - Teléfono Móvil: 91 123 45 67
  - Email: maria.maria@gmail.com
  - Horario Preferido: 14:00 - 17:00
  - Estado: 5%
  - Código Oficial: 80000
  - Medio preferido: Teléfono móvil 1
- Interacciones:**
  - Siguientes pasos:
    - Duplicado tarjeta
    - Tiene una próxima tarea
    - OPI: Propenso a utilizar Servicio Dimero YA
    - Tiene una próxima tarea con fecha: 2023-10-20
  - Actividades anteriores:
    - Consulta sobre financiación vehiculo eléctrico
    - Tiene un evento
    - OPI: Contratación Tarjeta Prepago
    - Tiene una tarea con MARIA MARIA MARIA sobre...

# Excelente percepción con índices altos de satisfacción entre los clientes

Satisfacción global  
con Bankia



Percepción de clientes  
Conecta con tu Experto



“ **Muchísimas gracias!!!**

Este servicio de Bankia es fantástico. Ya lo he comentado con los de mi trabajo. Buena forma de fidelizar clientes...”

*Un saludo*

Algunas reacciones de clientes a la atención recibida

“ Buenos días,

Adjunto comprobante solicitado. Espero vuestras noticias, y una vez más; **gracias por el estupendo servicio.** Saludos,

*Virginia*

“ Me gustaría nombrar lo agradecido y satisfecho que estoy con el **servicio de atención recibido** por parte de mi gestora (...) y por la facilidad de hablar con ella de cualquier asunto referido a mis cuentas y productos.”

¿Cómo vemos el servicio de banca personalizada a distancia de Bankia en el futuro?

Bienvenido a  
**Bankia**



# El futuro es incierto Pero estaremos allí donde el cliente nos necesite

Avanzamos para ofrecer un servicio cada vez más **digital**, más **personalizado** y que aproveche la **inteligencia artificial**, sin dejar de lado el **trato humano**, para aportar cada vez mayor valor a nuestros clientes



*Direct*



En términos absolutos, cuarto país en alarmas conectadas (tras EE.UU, China y Japón)



Presentes en 16 países





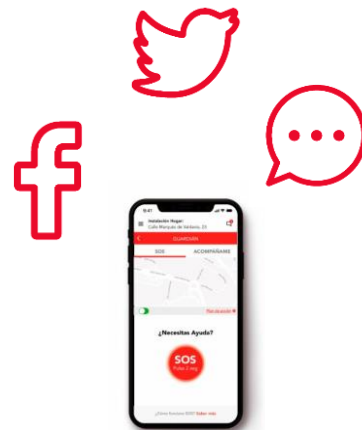
# Nuestros clientes



**+300 millones**  
de señales  
telemáticas/mes

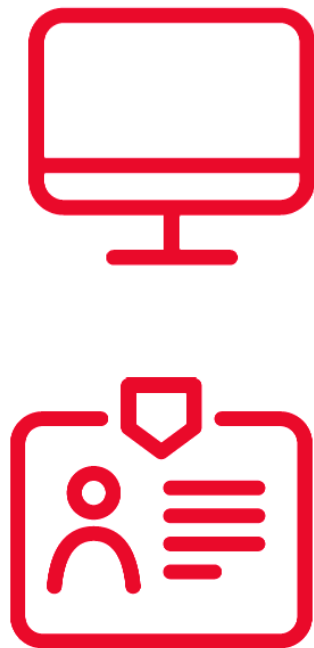
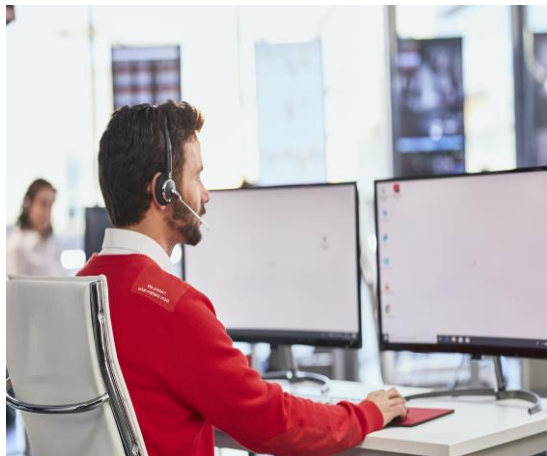
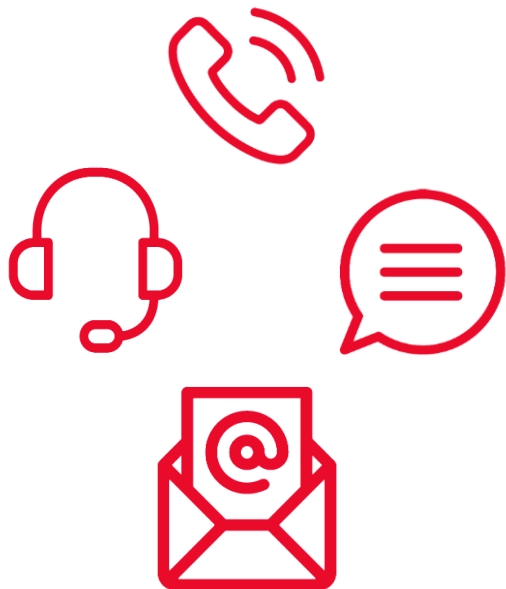


**Contacto medio**  
con el cliente:  
**25 touch points**  
**anuales**



**+12 millones**  
de dispositivos  
conectados M2M

# Nuestros Agentes



# Nuestra Calidad



**63**  
**%**

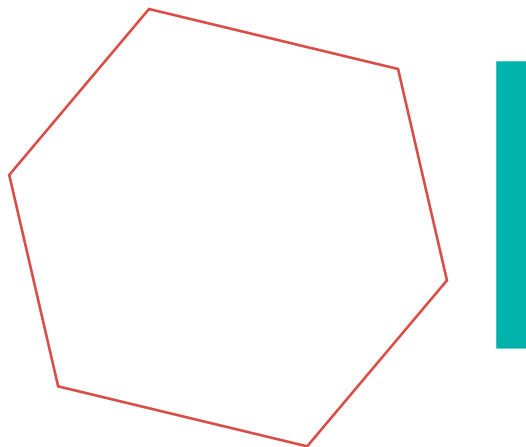
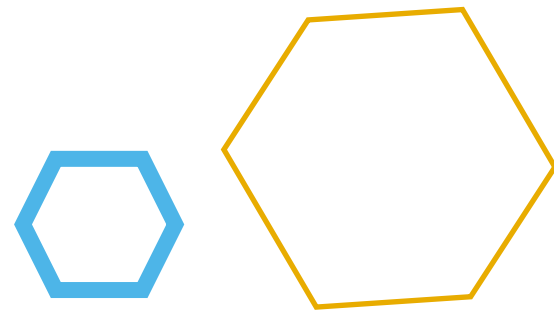
nuevas altas por  
recomendación  
de clientes

**9,1**

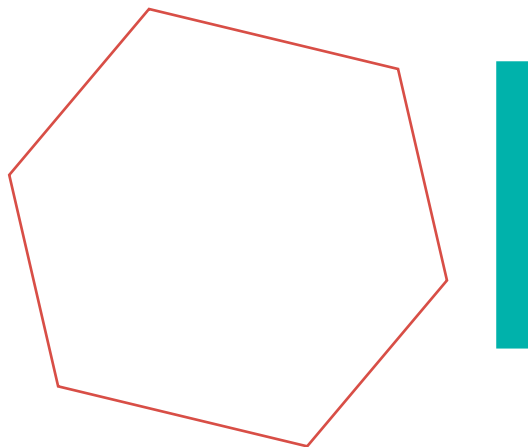
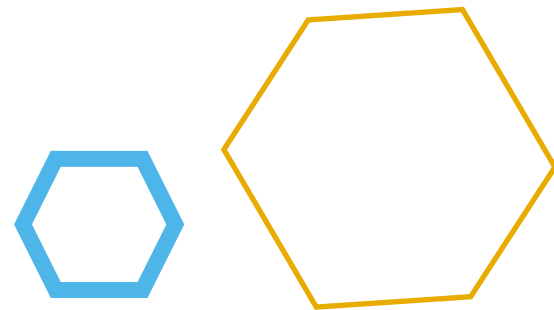
Nota de  
satisfacción  
de clientes



# ¿Cambio en el comportamiento del cliente?



# ¿Es rentable la Omnicanalidad?





# En resumen



Gracias!