

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

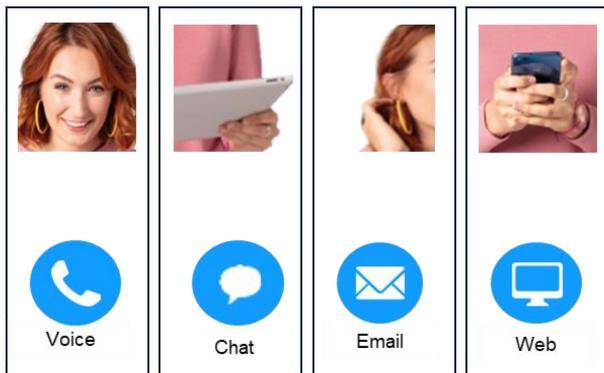
Responsable del Desarrollo de Contact Center y Canales Digitales de Securitas Direct España



**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

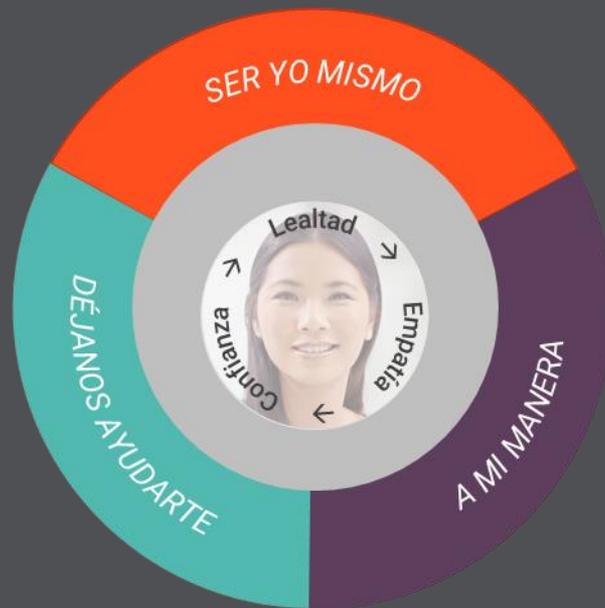
✓ Hiperpersonalización y adaptación  
✓ Estrategia omnicanal eficiente

??????

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

---

UN DÍA CUALQUIERA EN NUESTRA VIDA



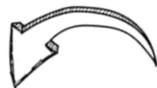
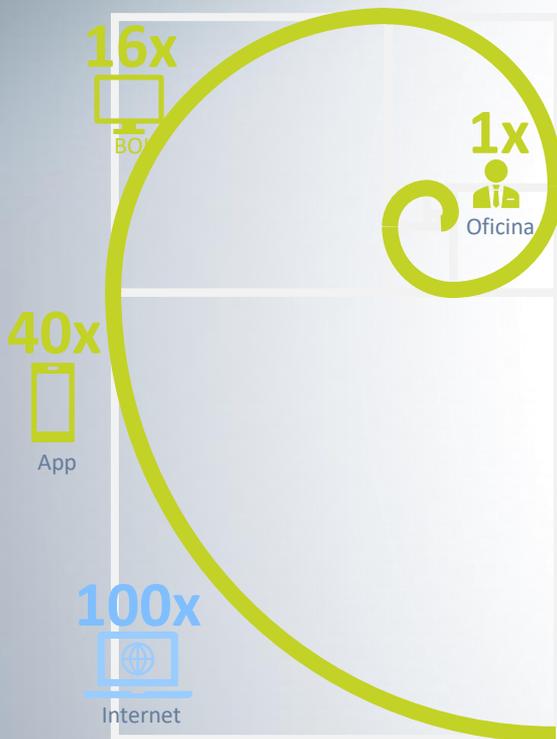
# Bankia ha evolucionado sus capacidades digitales para estar más cerca de sus clientes

---

- 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

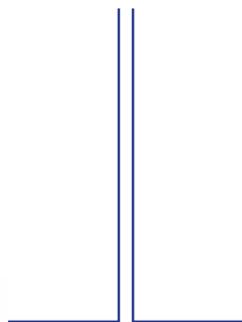
**360º**

Adaptado a las  
necesidades específicas de

# Funcionalidades



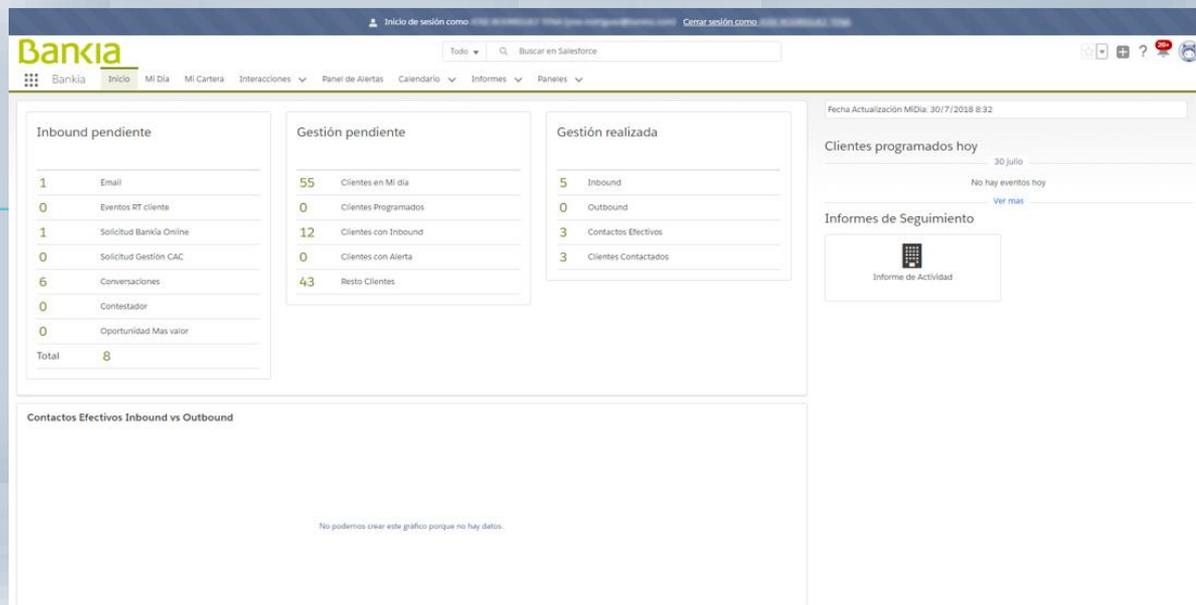
Ayuda a organizar la  
**agenda del gestor**



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

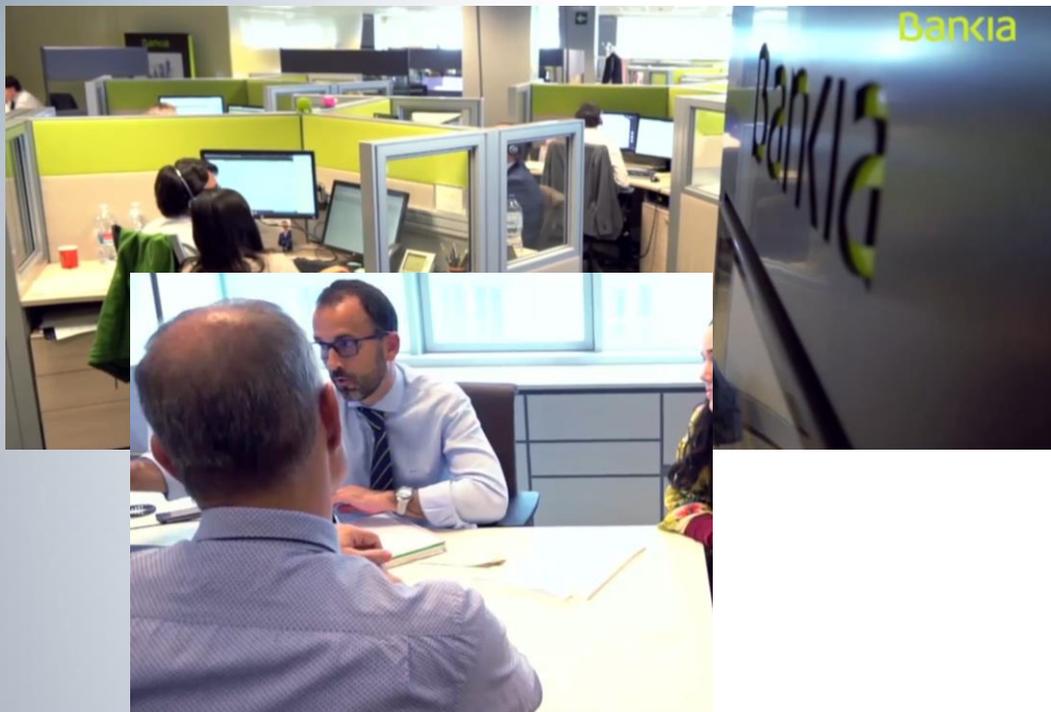
# Funcionamiento

## 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

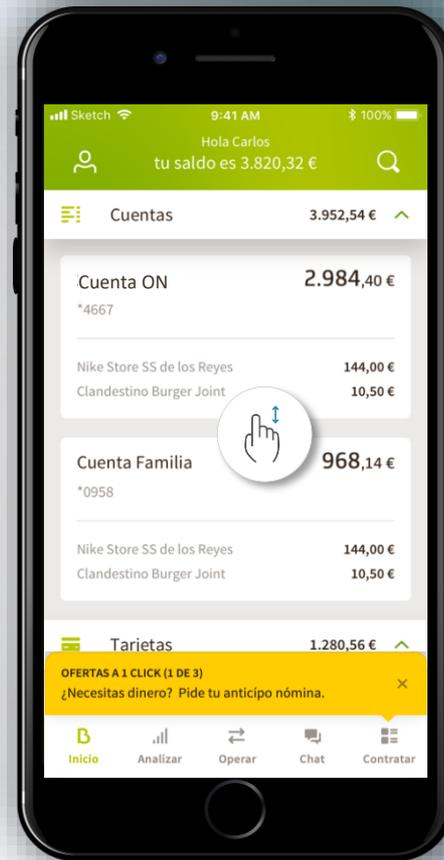
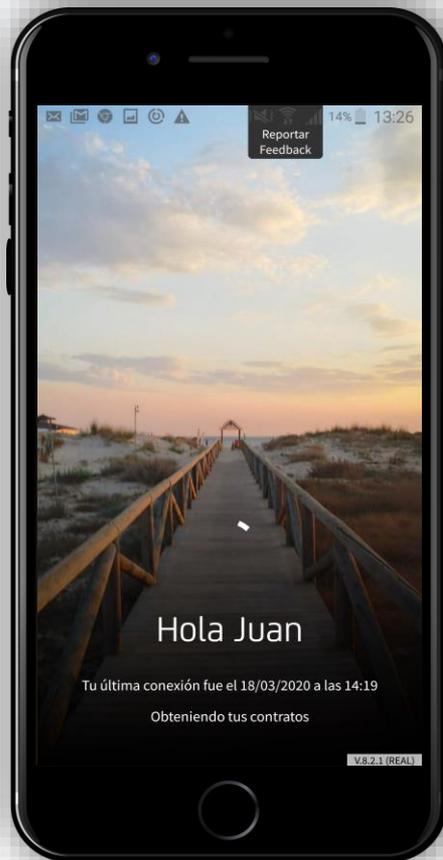


## Disponibile

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

A stylized illustration of a woman with long dark hair, wearing a blue top, with a glowing lightbulb above her head. The background features a teal building, a large teal archway, and a person on a ladder with a megaphone. The overall color palette is teal and blue.

Un día en la vida de

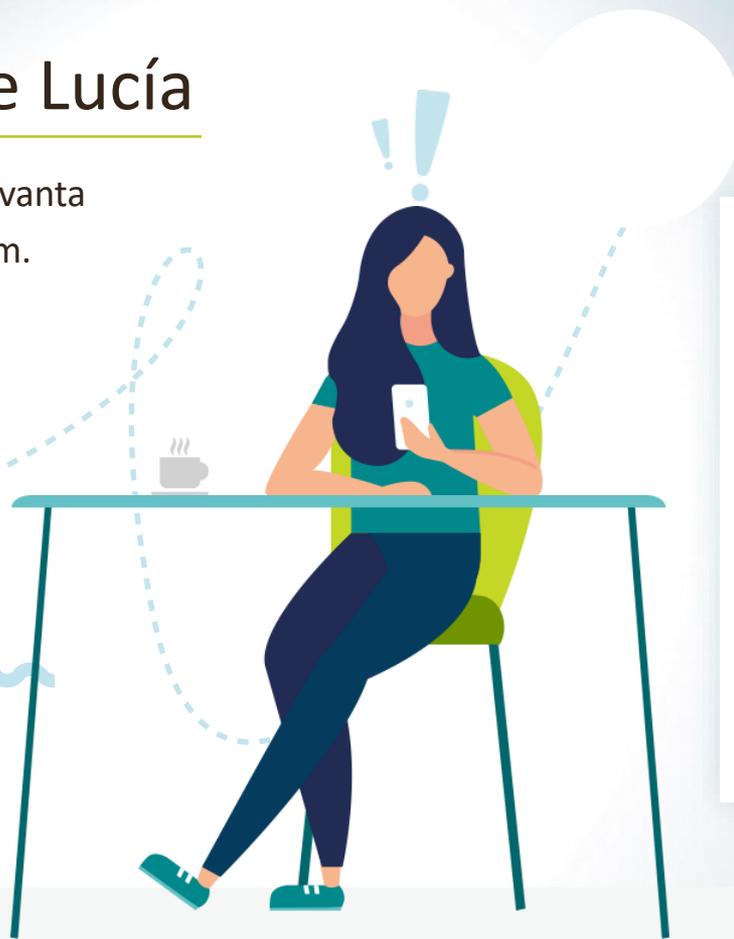
# Lucía

y su relación con Bankia

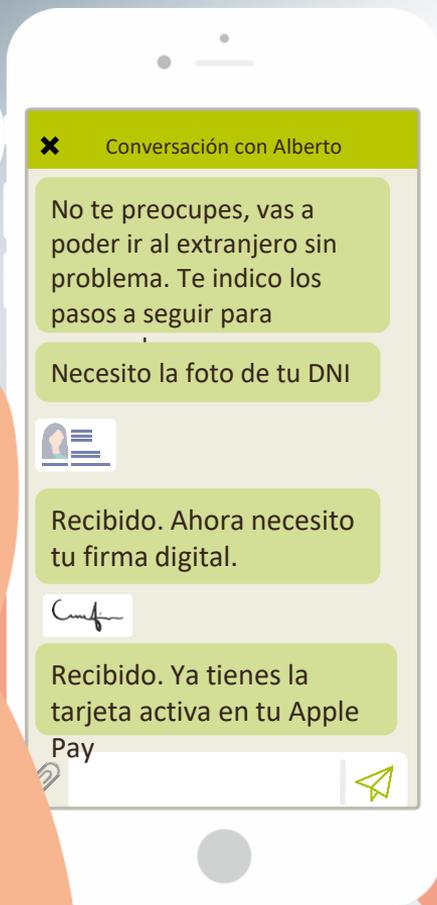
Lucía es una cliente de 32 años, joven y activa, que vive en Madrid y trabaja de abogada.

# 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

**Bankia**

Inicio MI DNI MI Cartera Interacciones Panel de alertas Calendario Informes Papeles

Buscar en Selecciones

**Registrar** TIPO DE CASO: Out llamada - Duplicado tarjeta

CREACION CASO: Invalid data time value

ESTADO CASO: En curso

CASO: 14.00 - 17.00

DNI: MADRID

Cliente: MADA

Teléfono fijo: 91 555 55 55

Teléfono móvil: 611 111 111

Email: mada@bankia.es

Nivel de autenticidad: 14.00 - 17.00

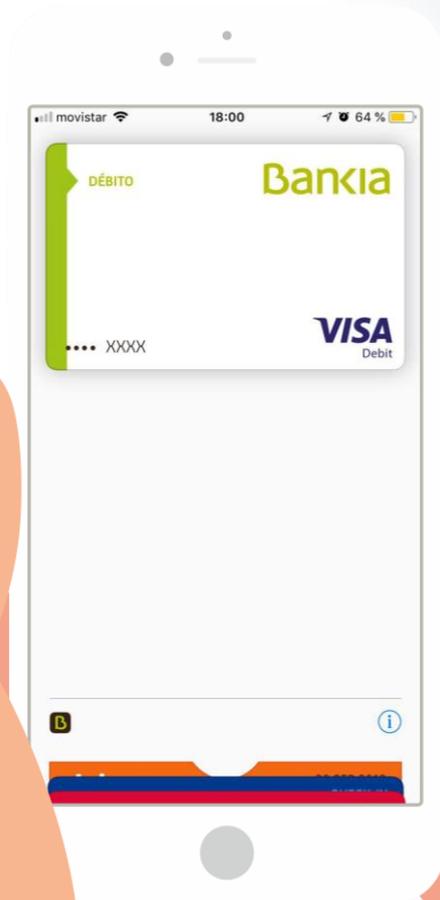
Progresar

1 de 1

2. Tipificación:

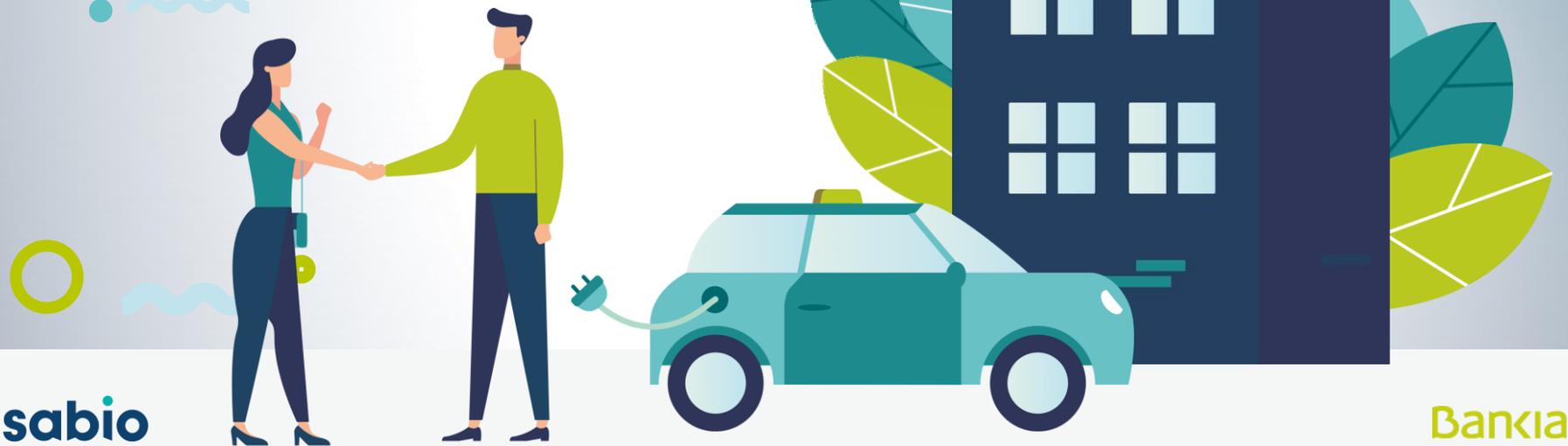
Servicio: GAC	Familia: Medios de Pago	No hay acciones que registrar en esta línea	El cliente ha actualizado la documentación y necesita disponer de tarjeta urgente para viaje al extranjero. Utiliza servicio de reintegro sin tarjeta y pago por móvil.
Intención: No aplica	Subfamilia: Básicos Débito		
Producto: Tarjetas Débito	Línea Producto: Tarjeta Débito Particulares		
SubProducto: MVI Duplicados			
Operación: Medio Valor			

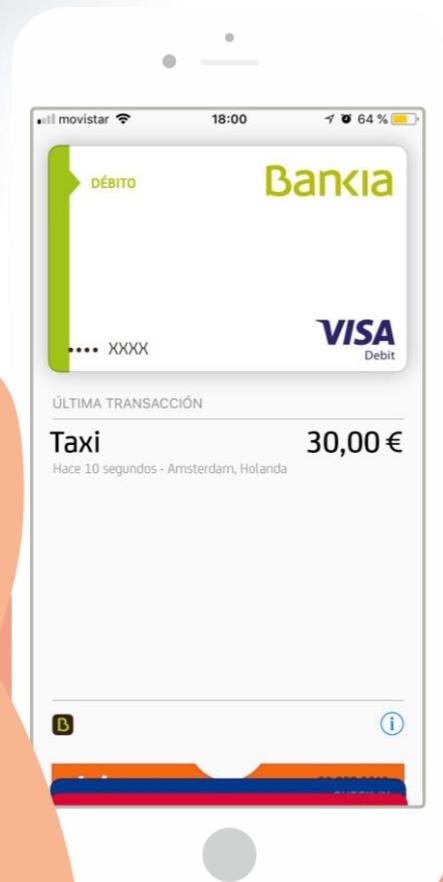
1. Tareas registradas:



## 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 displays the Bankia CRM interface for a customer named MARIA. The interface includes a navigation menu, a search bar, and a main content area with several sections:

- Datos del evento:**
  - Asunto: Consulta sobre financiación vehículo eléctrico
  - Fecha: 18-09-2018 Hora: 10:30
  - Medio de contacto: Teléfono
  - Duración prevista (min.): 30
  - Concertada con cliente?
- Observaciones del contacto:**

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:**

18-09-2018

Timeline showing activity from 0:00 to 24:00. A blue box highlights the 10:30 activity.
- Tareas vigentes:**

Tipo	Asunto	Producto	Observaciones
Procesión	OPN: Proceso a utilizar Servicio Diver...		Dinero VA



El asesor indica al cliente **cómo proceder**

Bankia

POSICIÓN GLOBAL MIS PRODUCTOS 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

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

El cliente **pulsa compartir 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.

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

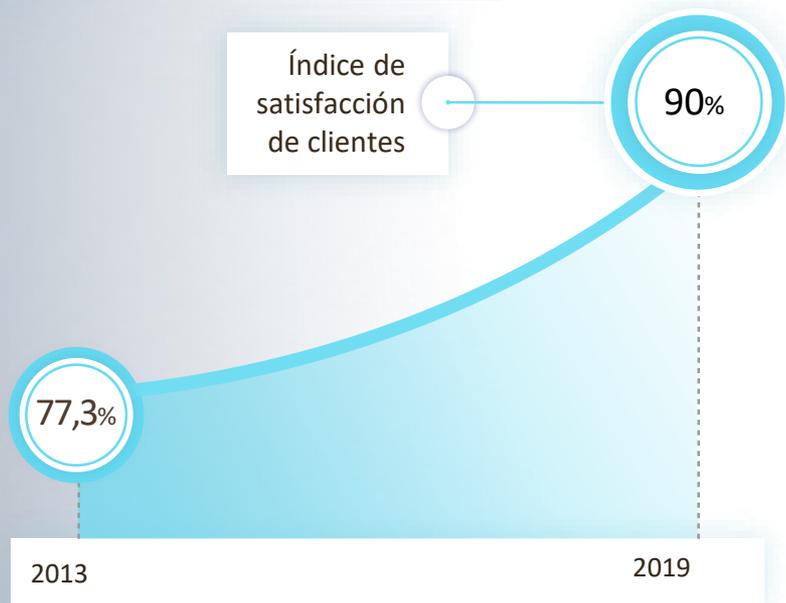
Gracias Alberto, con esta información es suficiente por ahora. Déjame meditarlo unos días y cuando vuelva a España hablamos.

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 bar with 'Bankia', 'Inicio', 'Mi Día', 'Mi Cartera', 'Interacciones', 'Panel de Alertas', 'Cajero', 'Informes', and 'Panel'. The customer's profile is visible, showing contact information and a list of interactions. The 'INTERACCIONES' section lists several events, such as 'Duplicado tarjeta' and 'OPIN Propenso a utilizar Servicio Dinero YA'.

# 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

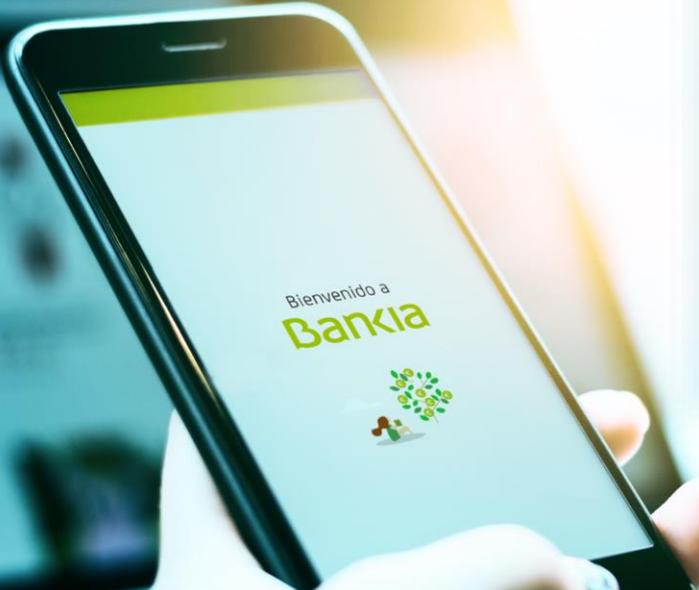
“ Me gustaría nombrar lo agradecido y satisfecho que estoy con el **servicio de atención recibido** por parte de mi gestora (...) y por la facilidad de hablar con ella de cualquier asunto referido a mis cuentas y productos.”

“ Buenos días,

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

*Virginia*

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

A hand holding a black smartphone. The screen displays a welcome message in Spanish: 'Bienvenido a Bankia'. Below the text is the Bankia logo, which features a stylized green plant with yellow flowers and a small brown house. The background of the phone screen is white with a light green header bar.

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

Profesionales  
en España

7.000



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



*Direct*

Clientes  
en España <



¡ya son  
**1.300.000**  
clientes!



Presentes en  
16 países >



# Nuestros clientes



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

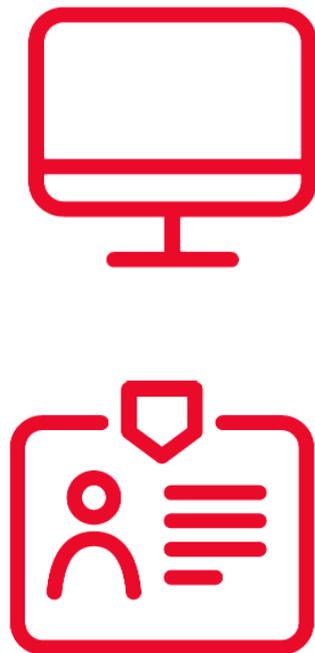
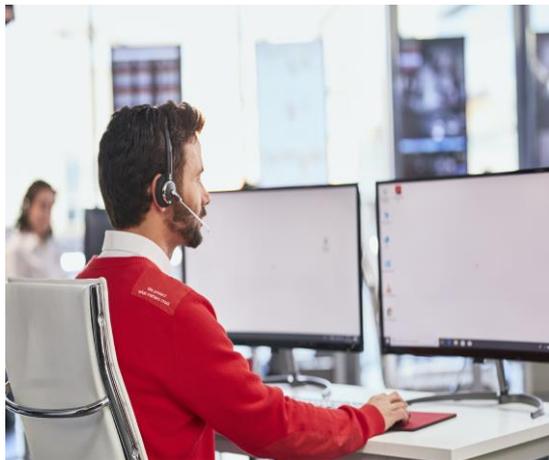
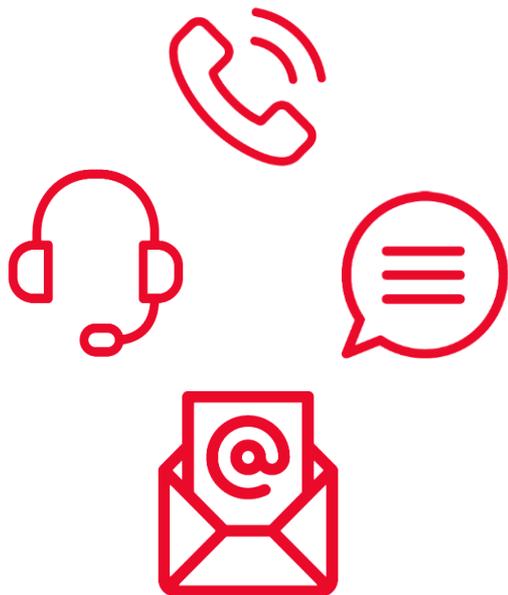


**Contacto medio**  
con el cliente:  
**25 touch points**  
**anuales**

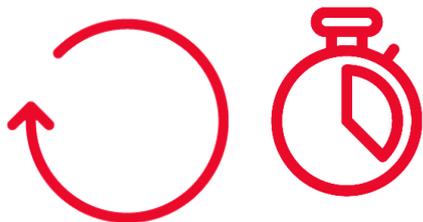
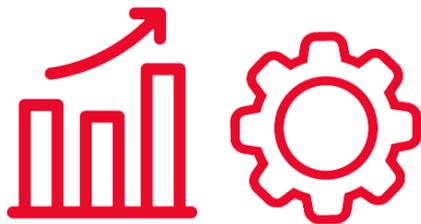


**+12 millones**  
de dispositivos  
conectados M2M

# Nuestros Agentes



# Nuestra Calidad



**63**  
**%**

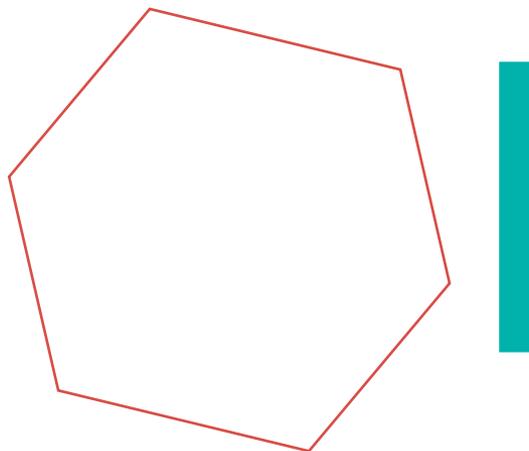
nuevas altas por  
recomendación  
de clientes

**9,1**

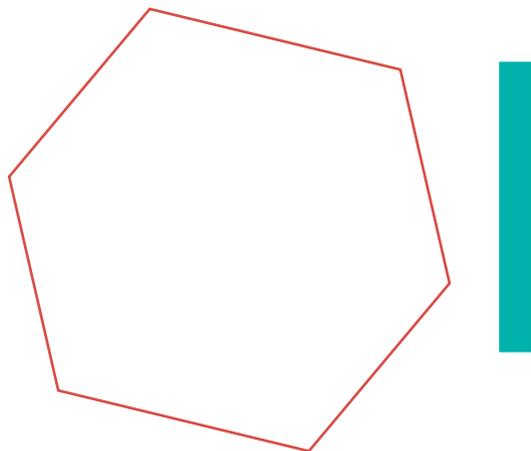
Nota de  
satisfacción  
de clientes



# ¿Cambio en el comportamiento del cliente?



# ¿Es rentable la Omnicanalidad?





# En resumen



Gracias!