

# BAC Credomatic

Bots de autoatendimento e agentes se unem para oferecer experiências excepcionais aos clientes



## SOLUÇÕES ALVARIA

Alvaria CXP™

Alvaria Cloud Workforce™

Aspect® Unified IP®

Os clientes em todo mundo estão adotando canais digitais e estão mais confortáveis em conversar com assistentes automatizados do que nunca. Isso traz às organizações novas oportunidades de oferecer melhores experiências aos clientes e obter economias de custo significativas por meio da automação. O banco BAC Credomatic desenvolveu uma série de bots em vários canais de autoatendimento que ajudaram a oferecer melhores experiências online para cobranças, serviços bancários, empréstimos e muito mais. O BAC também utiliza ferramentas flexíveis de programação e automação para garantir que os agentes certos estejam disponíveis para ajudar os clientes com problemas mais complexos que requerem interação humana.

## Sobre o BAC Credomatic

Sediado na Costa Rica e com mais de 20 mil funcionários atendendo às necessidades financeiras de clientes da América Central, o BAC Credomatic se orgulha em cultivar relacionamentos duradouros e leais com seus clientes por meio de produtos e serviços digitais sustentáveis. Premiado como Melhor Banco do Mundo na Costa Rica pela Global Finance em 2020, o BAC também recebeu o reconhecimento da Revista Investor com prêmio Excelência em Transformação Digital, além de ter sido reconhecido como Melhor Banco Sustentável e Banco do Ano na América Latina.

## O Desafio: Atender à Necessidade de Autoatendimento em Cobranças

O BAC Credomatic reconheceu que, para oferecer melhores experiências aos clientes e também melhorar as cobranças, precisava oferecer experiências digitais a seus clientes. Enquanto eles ofereciam assistência ao vivo por voz, e-mail e SMS, os clientes estavam interessados em se comunicar com o BAC por meio de canais adicionais e desejavam ter autoatendimento. Outro desafio era que muitos clientes queriam concluir transações fora do horário comercial do contact center e não conseguiam entrar em contato com um agente ativo.

**O BAC seguiu uma abordagem de “três pilares” para desenvolver experiências de autoatendimento:**

### **SIMPLICIDADE**

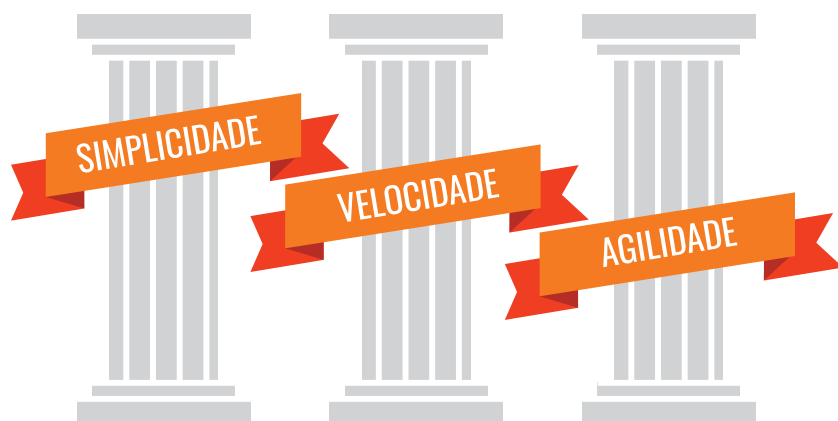
Tarefas complexas geralmente são mais adequadas para serem conduzidas por agentes ativos. No entanto, ao tornar as tarefas mais simples de realizar por meio do autoatendimento, são necessários menos encaminhamentos para assistência em tempo real. Além disso, ao facilitar o autoatendimento para os clientes, é mais provável que eles tenham experiências favoráveis e utilizem esses canais novamente.

### **VELOCIDADE**

Os canais de autoatendimento são mais eficazes quando os clientes podem realizar rapidamente uma tarefa. O BAC Credomatic se esforça para projetar bots que possam identificar rapidamente qual tarefa precisa ser realizada e garantir que os clientes possam concluí-las com precisão o mais rápido possível.

### **AGILIDADE**

Para melhorar continuamente as experiências de seus clientes, o BAC Credomatic projeta seus bots de forma ágil, para que possam ser rapidamente adaptados para responder às mudanças. Isso permite que eles fiquem à frente das necessidades de seus clientes e aproveitem as oportunidades para oferecer um melhor atendimento sem atrasos significativos.



## **A Solução de Autoatendimento: Bots para Gerar Experiências Digitais Excepcionais**

A solução Alvaria CXP™ permitiu ao banco BAC Credomatic desenvolver uma estratégia abrangente de autoatendimento para dar suporte às atividades de cobrança. A cada mês, eles avaliam o risco de inadimplência de cada conta e determinam quais regulamentos se aplicam a cada uma. Em seguida, é determinado o melhor canal para contatar cada cliente (SMS ou e-mail) e as notificações são enviadas através do Agente Virtual de Cobranças. Os clientes podem responder às notificações concluindo um processo de autenticação e visualizando as informações pertinentes à sua conta. Os clientes podem tomar medidas, incluindo a capacidade de fornecer uma “promessa de pagamento”, e cada atividade é registrada em um sistema de CRM. O BAC Credomatic pode monitorar uma variedade de métricas, como motivos de inadimplência, quantidade de promessas a pagar e canalizar taxas de fidelidade.

**O BAC estruturou sua estrutura de gerenciamento de bots em torno de quatro métricas principais:**



#### **INTERAÇÕES**

O cliente abre uma conversa com um bot



#### **VERIFICAÇÕES DE ID**

O cliente valida sua identidade



#### **TAXA DE CONCLUSÃO DE META**

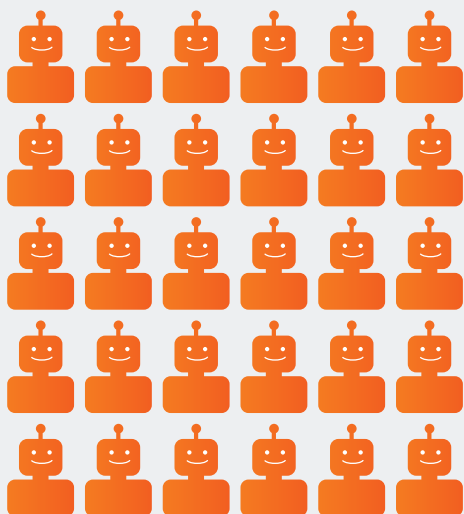
Cada bot é criado com uma meta específica



#### **SATISFAÇÃO DO CLIENTE**

Os clientes são convidados a avaliar a experiência

Depois de inicialmente ter sucesso no desenvolvimento de opções de autoatendimento para cobranças, o BAC Credomatic desenvolveu mais de 30 bots para suporte a 11 serviços diferentes:



Renovações de cartão de débito/crédito  
Empréstimos pessoais e de carro  
Hipotecas  
Pesquisas com clientes  
FAQ da COVID-19  
Pedágio automático  
Internet banking passo a passo  
Recursos humanos  
Limite de crédito extra  
Cobranças  
Cartões extras

## Resultados do Autoatendimento

Os clientes estavam ansiosos para aproveitar as opções de autoatendimento do BAC Credomatic e agora 30% das interações são concluídas fora do horário de atendimento do contact center. Além disso, suas cobranças digitais aumentaram 12%.



Maior eficiência  
das interações de  
autoatendimento



das interações concluídas  
fora do horário de  
atendimento



de aumento nas  
cobranças digitais



*“Isso fornece um conjunto padrão de métricas para comparar nossos mais de 30 chatbots, independentemente do tipo de função. Outras métricas que acompanhamos para aprofundar nossa compreensão da jornada de nossos clientes são: tempo para conclusão da meta, tempo para verificação e tempo total de interação.”*

– Tomás Odio, Gerente de Serviços Compartilhados do BAC Credomatic

## A Solução da Força de Trabalho: Ferramentas Flexíveis de Programação de Escala para Capacitar os Agentes

Enquanto o BAC Credomatic é líder em oferecer opções excepcionais de autoatendimento aos clientes, seu espírito de melhoria contínua também se aplica à assistência ao vivo. Por esse motivo, eles adotaram a solução Alvaria Cloud Workforce™ para ajudar a melhorar as experiências do agente e do cliente. Atualmente, o BAC utiliza a solução Alvaria Cloud Workforce para fornecer opções flexíveis de programação de escala aos agentes, o que lhes permite assumir o controle de suas escalas, além de agilizar o processo de agendamento.

### Resultados do Gerenciamento da Força de Trabalho

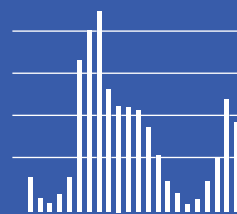
A reformulação do processo de programação de escalas tornou-o 60% mais rápido do que era originalmente. O BAC Credomatic também utiliza ferramentas de previsão multicanal, que melhoraram drasticamente suas estimativas para volumes de contatos inbound e os ajudaram a garantir que os agentes certos, com as habilidades certas, estivessem disponíveis para lidar com solicitações nos momentos certos.



Maior capacidade e autonomia do agente

≡ 60%

Agendamento mais rápido e eficiente



Melhor precisão da previsão multicanal



*“É empolgante trabalhar com uma organização como o BAC Credomatic, que compartilha nossa crença em fazer o melhor uso de todos os canais de atendimento ao cliente disponíveis, da maneira mais inovadora possível. Quando circunstâncias imprevistas em torno da COVID-19 exigiam uma maior dependência nas interações digitais e flexibilidade da força de trabalho, o BAC tinha as soluções para enfrentar facilmente o desafio.”*

– Michael Harris, CMO, Alvaria

#### Sobre a Alvaria™

A Alvaria é líder mundial em soluções de experiência do cliente (CX) e de gestão do engajamento da força de trabalho (WEM) em escala enterprise. Nosso nome é derivado do latim para “colmeias” – a forma perfeita da natureza por milhões de anos – trazendo soluções que são escaláveis, resilientes e seguras, com eficiência, velocidade e precisão. ALVARIA. Reshaping Customer Experience™. Para mais informações, visite [www.alvaria.com/pt](http://www.alvaria.com/pt). Siga a Aspect no Twitter em [@Alvaria\\_Inc](https://twitter.com/Alvaria_Inc). #ReshapingCX

