Ágil incremento da capacidade operacional

Uma maneira rápida de usar a experiência e a tecnologia para atender o negócio e o cliente.

Cibergestión by BC

CLIENTE

Uma instituição financeira global com 145 M de clientes, sendo o top 3 dos 9 principais mercados onde participa na Europa e américa.

CASO DE NEGÓCIOS

O banco precisava formalizar a mudança nas condições de crédito por meio de contratos privados com clientes derivados do programa de apoio devido à pandemia do COVID-19.

ALCANCE

- Aumentar rapidamente a capacidade de atendimento especializado.
- Gerar suporte documental com elegibilidade e informações validadas.
- Dar continuidade à geração de negócios.
- Reduzir o custo operacional.

ANTECEDENTES

A instituição financeira informou que seus clientes teriam acesso à apoio para adiar, em até quatro meses, os pagamentos de 6 tipos diferentes de crédito por meio do cadastro em um período de um mês, seja ligando para um número de telefone ou registrando seus dados em seu site (página web). O número de solicitações recebidas exigiu a ampliação do período de atenção, optando pelo uso da unidade de negócios que lhes deu origem.
A experiência da Cibergestion terceirizando processos de alto volume na formalização de créditos utilizando meios digitais (OCR, RPA's, autenticação, prova de vida, assinatura digital...), juntamente com o pessoal especializado que os opera, fez com que a instituição financeira decidisse ampliar a relação do negócio existente para atender clientes que solicitaram a adesão ao programa no segmento de negócios imobiliários.

O DESAFIO

Embora a operação de contato com o cliente, autenticando-o e coletando sua assinatura seja vista como um processo simples, na realidade não é, e juntamente com o tempo estipulado para o início da operação de 2 semanas para incorporar mais de 60.000 créditos em no máximo dois meses, não representou uma tarefa simples.

Cibergestión by BC

A SOLUÇÃO

A equipe da Cibergestión, liderada pela Direção Geral e ao staff da direção, integrou uma equipe multidisciplinar de especialistas que atendeu simultaneamente às diferentes linhas de atuação do projeto. A equipe de Consultoria desenhou um processo flexível em duas etapas, uma para gerenciar o cliente e outra para validar a incorporação no programa.

A gestão do cliente foi realizada na Cibergestión por uma equipe de especialistas jurídicos que estabeleceu contato com o cliente por meio de um Contact Center, que possuía serviços de última geração. Em um workflow, previamente configurado, o cliente foi autenticado, se registrou a atenção do caso confirmando a elegibilidade, de forma automatizada; o contrato privado também foi personalizado sendo enviado para a caixa de e-mail indicada pelo cliente.

A validação da documentação foi realizada no centro de processamento (em nossa subsidiária BukitBPO), a partir do recebimento digital da documentação legal assinada na caixa de entrada do projeto. 95% das atividades seguintes, foram automatizadas (classificação da documentação, extração de dados com OCR, validação de informações versus banco de dados original com RPA's e registro da liberação do folio ou início do reprocessamento), estas sendo supervisionadas por especialistas documentais para verificar a aplicação correta.

Nosso programa de Melhoria Contínua serviu de base para identificar oportunidades de melhorias durante a execução do projeto, estas uma vez implementadas permitiram iniciar a operação em 1.5 semanas, além de alcançar uma conversão de 80% e incorporar com grande sucesso mais de 60 mil clientes.

BENEFÍCIO

- Melhora na experiência de mais de **60.000** clientes por ter respondido ao seu pedido de apoio.
- Alta conversão, com **80%** dos clientes com adesão confirmada ao programa.
- **100%** de rastreabilidade de ponta a ponta.
- Economia de pelo menos **$ 3,6** milhões ao terceirizar o processo.
- Plataforma pronta para campanhas de acompanhamentos subsequentes.