

Optimizando tu operación a la transformación

Caso de éxito sector bancario



Índice



Panorama del sector



El planteamiento



La solución



Los resultados



Atento,
tu mejor aliado

Panorama del sector



En los últimos años, el mundo atravesó situaciones que transformaron las interacciones humanas y marcaron el inicio de una nueva era para todos los sectores, entre ellos, el bancario.

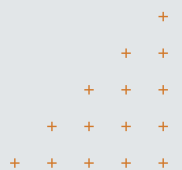
En 2022, las compañías financieras se han enfrentado a tres principales retos:



1. Digitalización e integración de nuevas tecnologías

8 de cada 10 empresas consideran esencial contar con un buen servicio bancario digital. Sin embargo, cerca de **46%** de los ejecutivos del sector no sabe cómo adaptarse a las nuevas tecnologías.

Fuente: IEBS Digital School





2. Desconfianza y desconocimiento por parte de los posibles clientes

52% de las personas no bancarizadas nunca ha tenido una cuenta debido a la falta de necesidad y desconfianza en las entidades financieras. Mientras que **217%** no cree cumplir con los requisitos para solicitar un producto financiero.

Fuente: Revista Neo



3. Fidelización de usuarios en un entorno cada vez más competitivo

La proporción de usuarios monobanco pasó de **63%** en 2019 a **46%** en 2022.

Fuente: Revista Neo



El planteamiento



Ante este panorama, un **reconocido banco multinacional con presencia en México** buscó rentabilizar su portafolio de nómina-habientes, a través de la colocación de **Tarjetas de Crédito y Anticipos de Nómina.**

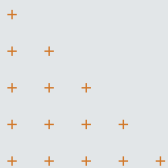


¿Por qué apostar por la colocación de créditos?

Actualmente, **1 de cada 3 clientes** de los nuevos bancos posee una tarjeta de crédito¹. Además, según cifras del Banco de México, el uso de créditos es una tendencia que va en ascenso; tan sólo en los primeros trimestres de 2022 se realizaron **4,372 millones de transacciones** con tarjetas de crédito, **22.2%** más de las efectuadas en el mismo periodo en 2021².

Fuente: Estudio sobre los retos del sector bancario en México 2022, Revista Neo.

Fuente: Las tarjetas de crédito desafiarán a la inflación, Revista Expansión.



La solución



Agentes especializados en CX

Para alcanzar los objetivos planteados por el banco, se implementó una estrategia con agentes especializados, a quienes dotó de herramientas digitales, y envió a cada sucursal con la finalidad de ofrecer a clientes preaprobados una tarjeta de crédito acorde a sus necesidades, o bien, el servicio de anticipo de nómina.

Este año, la suma de agentes en campo llegó a **320**, más del doble del personal con el que inició el proyecto.



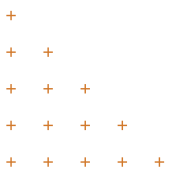
Leviatán

Para agilizar el proceso de oferta y seguimiento, Atento desarrolló una plataforma digital que mantiene protegida y condensada la información, a la vez que permite a los agentes:

- ✓ Visualizar las ofertas disponibles.
- ✓ Acceder a los datos de clientes preaprobados.
- ✓ Evaluar al instante a los usuarios interesados.

Acompañamiento

En el proceso de venta, **la claridad y el acompañamiento** fueron clave. Los agentes se encargaron de realizar llamadas a clientes preaprobados, así como de abordar a los usuarios en las sucursales, para generar citas y ofrecer los servicios financieros señalados, generando una **experiencia sencilla, segura y satisfactoria en todo momento.**



Los resultados



Con la asesoría de los expertos en CX de Atento, la experiencia de los agentes y la implementación de herramientas digitales centradas en el usuario, **la institución bancaria multinacional logró un promedio mensual de:**



3,157 folios de anticipo de nómina



\$405 millones de peso MXN en anticipos de nómina



\$128 mil por ticket de venta en créditos de nómina



2,017 tarjetas de crédito vendidas



ATENTO



En comparación con las cifras de 2021:

Los adelantos de nómina incrementaron **\$600 millones**.

La venta de tarjetas de crédito se elevó en **+4000 unidades**.

Adicionalmente, el desempeño y la experiencia de los colaboradores se vieron impactados positivamente:

- ✓ 99% de los agentes especializados registraron ventas constantes mes a mes.
- ✓ Se disminuyó la rotación de personal, al pasar de 30% a 10%.



Atento, tu mejor aliado



Somos el proveedor líder en América Latina de servicios de relación con clientes y externalización de procesos de negocio. **Nuestra misión es contribuir al éxito de las empresas garantizando la mejor experiencia para sus clientes.**

Confía en Atento, invierte en CX y ofrece a tus clientes **atención personalizada, inmediata y omnicanal** con nuestros Servicios y Capacidades de Nueva Generación, así como consultoría en todo momento.

En México nos respaldan:



+20 años de experiencia en el sector financiero



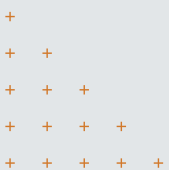
15 centros de contacto.



+12,000 posiciones de trabajo.



+15,000 colaboradores.





ATENTO

Invierte en Customer Experience y
haz de cada experiencia un
momento memorable.

¡Hablemos!



Visita
nuestro sitio



Chatea con nuestro
equipo en México

E-mail: contacto@atento.com

WhatsApp: (+52) 55 5233 5225

LinkedIn: Atento

Web: www.atento.com



Leading
Next Generation CX