



A experiência do cliente é a moeda global



Cinco iniciativas essenciais de CX para o setor das criptomoedas

À medida que as criptomoedas se esforçam para se tornar a nova era das finanças, descentralizada e pronta para a era digital, a CX desempenhará um papel fundamental no alcance desse objetivo.

ATENTO



Introdução

Fazendo a Mudança

O setor das criptomoedas está trabalhando em direção à legitimidade do mainstream - anunciando junto com cervejas e fast food durante o Super Bowl e negociando com eles em Wall Street. As lições do setor financeiro (talvez a comparação mais semelhante às trocas cibernéticas) nos dizem que a maneira mais direta de obter essa legitimidade é por meio da transparência nas operações e da excelência no atendimento. Mas não é um caminho fácil. Construir uma base sólida de experiência do cliente (CX) é algo com o qual até os maiores gigantes corporativos lutam, por isso não é surpreendente que novatos como empresas de

criptomoedas possam precisar de algum tempo - e alguma ajuda - para acertar.

Como as empresas de criptomoeda podem continuar inovando suas ofertas e escalar suas operações enquanto constroem uma base essencial de CX? Aqui consideramos **cinco iniciativas críticas de experiência do cliente para o setor das criptomoedas**, juntamente com as maneiras pelas quais uma empresa de terceirização de processos empresariais (BPO), como a Atento, pode ajudar você a fazer a mudança que importa.

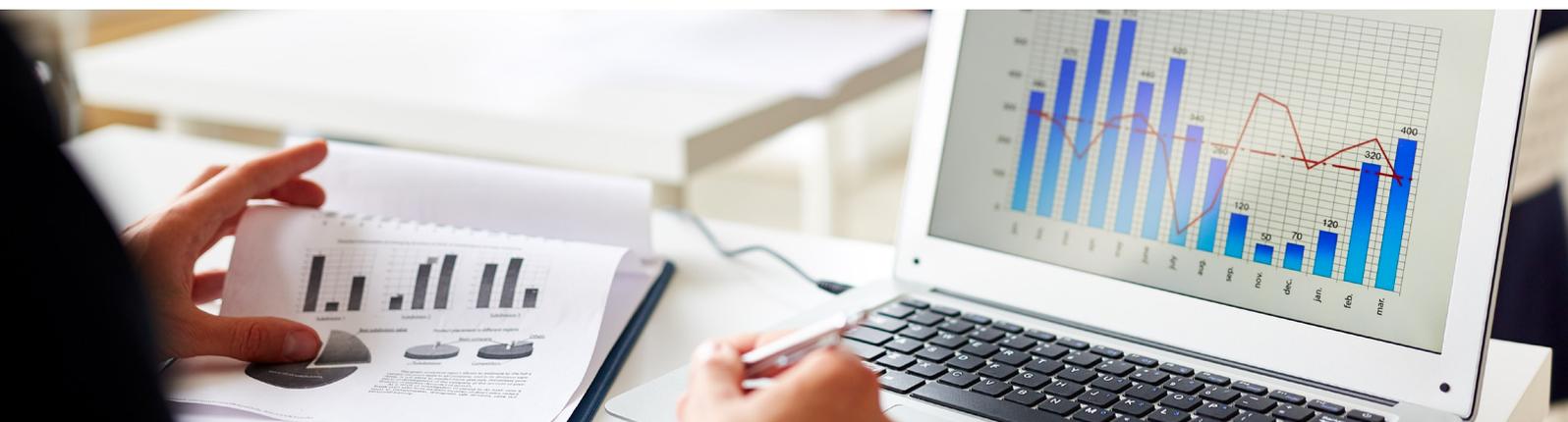
1. Informação e Educação Aumentam a Aceitação



90% dos americanos dizem que já ouviram falar de criptomoedas, mas apenas 16% afirmam já ter usado ou investido em uma!

Como empresário na fronteira do criptoverso, você pode pensar que oferecer um produto de alta qualidade é suficiente. Mas não é. As pessoas que usam sua plataforma - e aquelas que você deseja atrair para usar sua plataforma - precisam primeiro de treinamento adequado sobre ela e sobre seu setor.

Você tem a oportunidade de assumir a liderança, tornando seu site e suas contas de redes sociais faróis de respostas, informações e percepções. Fornecer aos clientes informações sobre os tópicos que mais os preocupam aumenta a legitimidade da sua empresa, seja por meio de um portal de autoatendimento, um Tweet ou um telefonema. É uma lição que podemos aprender com as empresas financeiras tradicionais - aumentar a compreensão para aumentar a adoção.



2. A tecnologia emergente requer suporte em cada etapa

92% dos clientes que relatam sentir-se valorizados pelo seu provedor de serviços financeiros planejam permanecer com a marca,

87% planejam comprar mais e

87% defenderão a marcaⁱⁱ.

Não estamos falando aqui sobre ficar impedido de assistir a um jogo da NBA. Estamos falando das finanças das pessoas. Dessa forma, os clientes esperam um nível mais alto de capacidade de resposta, sensibilidade e conhecimento ao entrar em contato com sua empresa de criptomoedas.

Para atrair e reter clientes, as empresas de criptomoedas devem oferecer suporte amplo e profundo em vários formulários e canais, incluindo bases de conhecimento dinâmicas, perguntas frequentes, chatbots com inteligência artificial, chats ao vivo, e-mail e telefone. Essa abordagem omnicanal oferece vários caminhos para a resolução. Ao fazer isso, ajuda a criar



clientes experientes que precisarão de menos ajuda a longo prazo e, ao mesmo tempo, reafirma aos clientes mais inexperientes que eles são bem-vindos em sua plataforma. Faça com que o fornecimento de uma estrutura omnicanal para suporte e assistência em cada parada da jornada do cliente seja seu poderoso elemento diferenciador.

3. Pessoas de qualidade constroem reputações lucrativas



71% dos americanos preferem interagir com um ser humano do que com um chatbot ou algum outro processo automatizadoⁱⁱⁱ.

Empresas de todos os setores consideram difícil atrair, contratar e reter funcionários qualificados. Para as empresas de criptomoedas, esse desafio é ampliado. Simplesmente há menos candidatos que entendem essa tecnologia. Combine isso com o fato de que você pode estar crescendo exponencialmente, adicionando clientes em países do mundo todo - clientes que falam idiomas diferentes e operam em vários fusos horários.

Representantes de CX qualificados e experientes dão aos clientes uma sensação de confiança em sua empresa. E embora ter agentes nativos, amigáveis e educados seja obrigatório, os representantes também devem entender o mercado de criptomoedas, as funcionalidades da plataforma de negociação ou carteira e a identidade de sua marca. Recrutar e treinar perfis complexos como este pode ser um desafio no mercado atual. A contratação de um BPO global especializado em CX, com as ferramentas, metodologias e experiência para acionar essas equipes em prazos curtos, é uma vantagem poderosa.

4. A personalização aprofunda o investimento

As expectativas dos clientes em relação ao atendimento ao consumidor estão em constante evolução e crescimento. Por exemplo, os clientes mudam de canal durante suas jornadas – 74% usaram vários canais para iniciar e concluir uma transação. E eles esperam personalização e humanização em cada interação – **52% esperam que as comunicações sejam sempre personalizadas.**^v

Em última análise, a personalização depende dos dados e das tecnologias que permitem que as empresas aproveitem esses dados em cada ponto de contato com o cliente. As empresas de terceirização de processos empresariais (BPO) são pioneiras em ferramentas novas e comprovadas de fala e análise preditiva, para fornecer às empresas de criptomoedas uma compreensão mais profunda e personalizada de seus clientes. Por exemplo, podemos identificar padrões no comportamento dos compradores de criptomoedas, como as moedas nas quais eles estão mais interessados ou até mesmo algumas que eles evitam. Aproveitando esses dados, você pode fornecer conteúdo personalizado para ajudar os clientes a tomarem decisões de compra informadas. *informed purchase decisions.*



81% dos clientes da Geração Z dizem que os recursos personalizados aprofundariam sua conexão com sua instituição financeira.^{iv}



5. O feedback turbina a melhoria



65% dos americanos acham que uma experiência positiva com uma marca é mais influente do que uma grande publicidade.^{vi}



Especialmente em um setor de mercado relativamente novo como o das criptomoedas, as empresas são sábias em pedir e coletar feedback do cliente e, em seguida, implementar melhorias de CX com base nesse feedback. Isso não apenas mostra aos clientes que suas opiniões são importantes, mas também cria uma cultura de melhoria contínua – o que é essencial para o sucesso a longo prazo de qualquer empresa de tecnologia. E se isso não for suficiente, uma experiência positiva do cliente também afeta fortemente as recomendações – 38% dos consumidores que classificam o serviço de uma empresa como “bom” provavelmente recomendam essa empresa.^{vii}

A coleta de feedback do cliente exige que sua estrutura de CX seja omnicanal, capaz de coletar elogios e críticas por meio de seu site, redes sociais, chatbots, e-mail e comunicações ao vivo. Os BPOs estão equipados com a tecnologia para coletar as informações, identificar áreas de melhoria e executar as atualizações.

Mudar o mundo

As empresas de criptomoedas estão na vanguarda, potencializando e promovendo novas tecnologias que mudarão o mundo das finanças. Oferecer uma experiência excepcional ao cliente é essencial para as empresas de criptomoedas que desejam permanecer no jogo. Acertar na CX requer um equilíbrio cuidadoso entre tecnologia e práticas que priorizam as pessoas. Sua abordagem deve incluir opções para educar e informar, ferramentas de autoatendimento, comunicações personalizadas, oportunidades de feedback e representantes de atendimento ao cliente especializados e compassivos. Embora os clientes das criptomoedas possam estar entre os mais experientes em termos de

tecnologia, eles ainda querem falar com uma pessoa real quando necessário.

A Atento trabalha com empresas de criptomoedas do mundo inteiro. Temos experiência no suporte ao lançamento de carteiras de criptomoedas em larga escala, construindo estratégias de experiência do cliente que promovem a adoção. A Atento pode ajudar você a encontrar e executar uma combinação ideal de recursos humanos e tecnológicos que elevam a experiência do cliente da sua organização e fazem – e sustentam – as mudanças que levam ao ouro digital.



Sources

ⁱ <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2021/11/11/16-of-americans-say-they-have-ever-invested-in-traded-or-used-cryptocurrency/>

ⁱⁱ https://www.forrester.com/report/the-us-banking-customer-experience-index-2022/RES177611?ref_search=3512558_1656520165721

ⁱⁱⁱ <https://www.pwc.com/us/en/advisory-services/publications/consumer-intelligence-series/pwc-consumer-intelligence-series-customer-experience.pdf>

^{iv} https://www.ey.com/en_us/nextwave-financial-services/how-financial-institutions-can-win-the-battle-for-trust

^v <https://www.salesforce.com/resources/articles/customer-expectations/>

^{vi} <https://www.pwc.com/us/en/advisory-services/publications/consumer-intelligence-series/pwc-consumer-intelligence-series-customer-experience.pdf>

^{vii} <https://success.qualtrics.com/rs/542-FMF-412/images/ROI%20of%20customer%20experience%202020.pdf>



ATENTO

