Entrevista Carmen Silva – Intouch

27/12/2022

Pergunta 1: Que tipo de serviços/produtos abrange o Intouch?

Intouch em si foca-se na gama de particulares.

Acompanhamento de clientes à distância.

Início em Jan 2020. Objetivo é passar para o centro premier.

Intouch é um tipo de balcão à porta fechada (não é possível fazer caixa, atendimento de clientes presencial)

Proposta de valor é a mesma que na rede de particulares fixa (mesmo a nível de produtos de prestígio)

Pergunta 2: Qual é o objetivo?

Adequar o tipo de serviço que prestamos à necessidade dos clientes. Acompanhar os clientes que não querem / preferem ir aos balcões.

Gestor de clientes que acompanha uma carteira de clientes e suporte digital.

Pergunta 3: Que tipos de clientes abrange?

Há vários tipos de segmentação.

Foco nos clientes dos 25 aos 70 anos, particulares com uso dos canais digitais, que não tenham qq tipo de transação ou contacto com os balcões nos últimos 6 meses.

Tema do AGE: que replica o modelo do Intouch no segmento AGE (under 25). Centro AGE: Ideia de 20 gestores para acompanhar o segmento AGE (DEVE ACONTECER ENTRE O 1º E 2º TRIMESTRE DE 2023)

Pergunta 4: Quais as maiores dificuldades desde a implementação do Intouch (desafios)?

Falta de autonomia para fazer todas as operações. (p.e: necessidade do cliente se deslocar ao balcão para formalizar a assinatura)

Comunicação com o gestor.

App da comunicação com o gestor: educação ao cliente, não é um chat, logo não é uma resposta imediata . Expectativa de resposta ser mais longa. Será importante o apoio de um robô- ou resposta automática a determinadas questões.

Pergunta 5: Que tipo de reclamações é mais recorrente?

A mais frequente e que tem impacto no índice de experiência é a dificuldade de contacto com o gestor e gestão de expectativa de resposta (delay na resposta).

Tentativa de maior acompanhamento dos clientes que têm este tipo de reclamações, para as ir reduzindo e melhorar a gestão das expectativas dos clientes.

É possível identificar os contactos não atendidos e estas são enviadas e reportadas aos gestores para garantir que existe a devolução das chamadas.

Estes indicadores, resposta a mensagens e a telefonemas, devem fazer parte do sistema de incentivos dos gestores, o SIM, (deve começar no próximo ano).

Ex: avaliação instantânea/questionário de avaliação mais perto da interação com o cliente.

Pergunta 6: O que a concorrência está a fazer?

Não há muita informação disponível.

Existe no Santander um serviço semelhante. Também há um modelo semelhante no BBVA. No Millenium houve um upgrade a um Contact Center para alguma gestão personalizada.

Pergunta 7: O que o Intouch poderia fazer para melhorar a sua qualidade de serviço?

Processos todos de modo a não ter a dependência do balcão para algumas operações.

Robot

Assistente virtual vocal (semelhante ao da Caixa Geral de Depósitos).

Neste momento o Intouch está na fase de crescimento, porque é preciso melhorar alguns aspetos. Não é um problema neste momento a pouca visibilidade do Intouch.

Sugestões de melhoria