

# Programa Trainee- Itaú Unibanco 2020

Business Case| ATO





## Contexto – English Tradition

- Banco tradicional e consolidado na Inglaterra.
- Necessidade de Transformação Digital.
- Melhorar experiência do cliente.

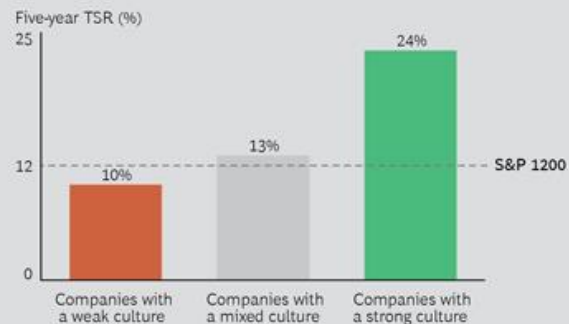
Clientes	5 Milhões
Idade Média Clientes	50 a 52 anos
Satisfação em Canais Presenciais	75%
Satisfação com Canais Digitais	12%
Atendimentos digitais Mês	2 Milhões
TMA ou Tempo Médio de Atendimento em canais digitais	11 minutos
TME ou Tempo Médio de Espera em canais digitais	18 minutos
FCR ou First Call Resolution	7%
Tempo Médio de Resposta ao Cliente (1º + 2º Níveis)	10 dias



### Mudança de Cultura

- Mudança de mindset
- Capacitação digital
- Contratar pessoas com esse perfil
- Novas metodologias

#### Companies with a Strong Culture Outperform Their Peers



Source: BCG analysis.

Note: TSR = total shareholder return. BCG surveyed 75 public companies.



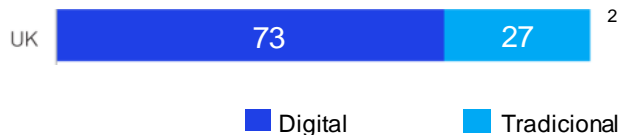
### Reformulação Canais Digitais

Melhor **experiência** do cliente nas plataformas digitais

- Redesenho baseado na experiência do usuário
- Simples, intuitivo e funcional
- Experiência transparente entre canais para o cliente (omnichannel)

Melhor **atendimento** do cliente nas plataformas digitais

- Chatbot
- Rápido atendimento para questões não complexas
- 40% preferem comunicar com empresas por texto <sup>1</sup>

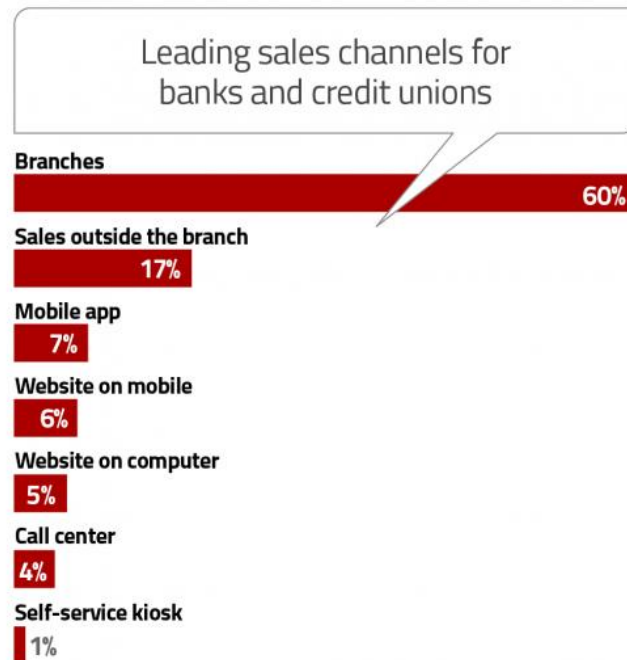




## Longo Prazo

### Reestruturação rede de agências

- Check-in digital.
- Área de autoatendimento.
- Atendimento remoto.
- Área de espera descontraída.



SOURCE: Thynk Digital/The Financial Brand © July 2019 The Financial Brand

## Carteira Digital

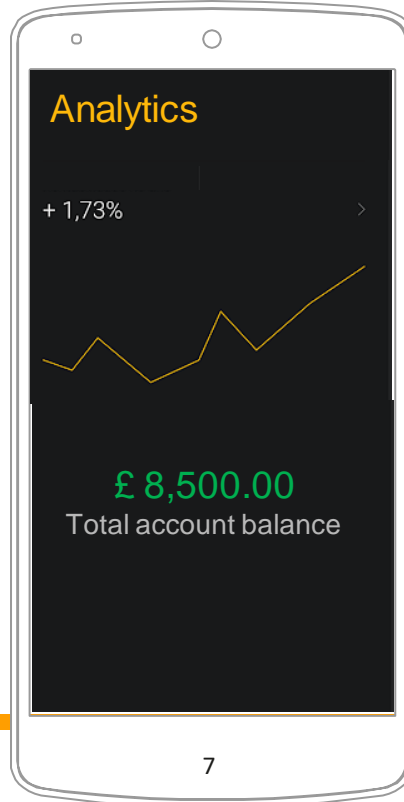
- Cadastro de cartões.
- Transferências.
- Pagamento Digital.



- Integração com Plataformas de Terceiros.

## Carteira Digital

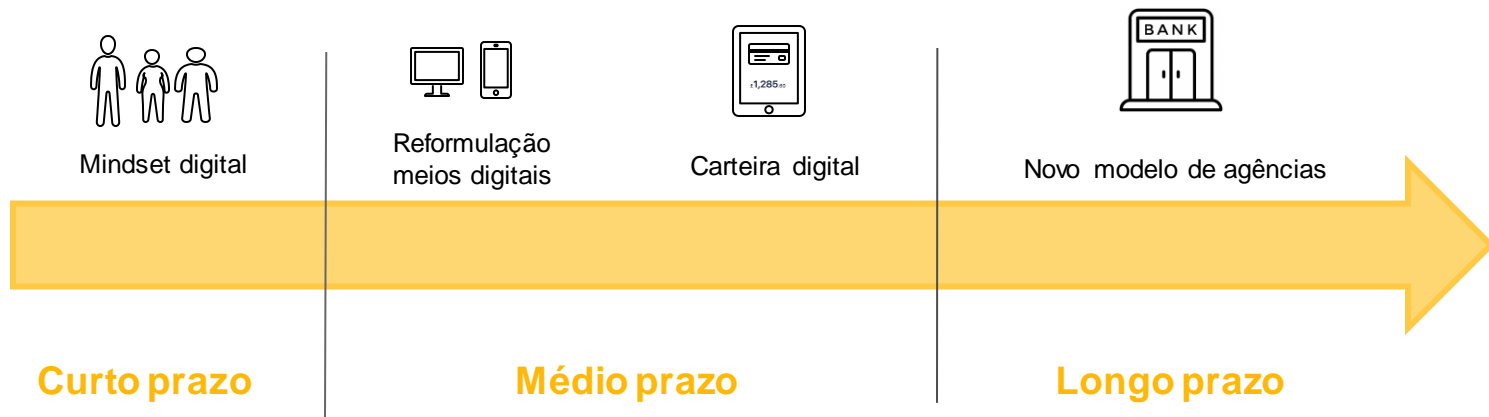
- Open Banking.
- Analytics.



- Situação financeira em plataforma única.
- Conexão com várias instituições financeiras.



## Resumo – Plano de Ação







# Obrigado,

Rafael Camargo.