

Acelere o **engajamento de cliente** por meio de IA

O Banking Accelerator da Avanade foi pensado para aumentar a velocidade para o mercado e a agilidade operacional



A necessidade de **flexibilidade e velocidade**

A pandemia mostrou a necessidade que os bancos têm de serem flexíveis e ágeis.

As margens líquidas de juros dos bancos são pequenas devido às taxas de juros próximas de zero em várias regiões. Possíveis empréstimos não-produtivos (non-performing loans) têm enormes aumentos nas reservas, já levando a perdas trimestrais no [Wells Fargo](#), um dos maiores bancos dos EUA. [As estimativas](#) apontam que, apenas na Europa Ocidental, os bancos de varejo terão uma queda nas receitas entre 16% e 44%. Bancos como HSBC, Deutsche Bank e Lloyds Banking Group estão retomando os programas de redução de pessoal que haviam sido iniciados antes da pandemia.

Devido à rápida adoção do digital por todos(as) consumidores(as), os bancos estão buscando reduzir significativamente suas redes de agências e precisarão reavaliar os perfis de risco de crédito de clientes e recalibrar seus modelos de avaliação de risco usando informações em tempo real, segmentando aqueles que podem crescer daqueles que sobrevivem apenas com o apoio do governo.

Haverá um foco contínuo na redução de custos e na proteção do lucro e os bancos terão interesse em manter as iniciativas que permitiram a rápida tomada de decisão durante a crise.

Muitos bancos tiveram dificuldades [para lidar com o enorme aumento da demanda dos clientes](#) devido à falta de investimentos em nuvem, IA e serviços digitais. A necessidade de rapidamente transferir a equipe para o trabalho remoto e a adoção de formas muito diferentes de trabalho também não ajudaram. Os programas de transformação digital hoje são vistos como demorados demais e os bancos estão em busca de abordagens de curto prazo que possam rapidamente entregar resultados de negócios.

Para expandir seus negócios, os bancos precisam gerar insights mais profundos sobre clientes e interações mais personalizadas. Além de oferecer melhores experiências de cliente, muitas fintechs estão almejando segmentos lucrativos para os bancos, especialmente no que diz respeito a meios de pagamento. Os bancos reconhecem que precisam melhorar a aquisição e a retenção de clientes, aumentar as taxas de vendas cruzadas e incrementais (cross-sell e up-sell) e simplificar os processos, tanto para os clientes quanto para os funcionários.

Por esse motivo, desenvolvemos o Banking Accelerator, pensado para ajudar em três áreas prioritárias:

- Aquisição e retenção de clientes:
 - Melhorar a gestão de *leads*
 - Melhorar a experiência de integração de clientes
 - Reduzir o tempo para abertura de contas
- Produtividade de vendas cruzadas e incrementais (*Cross-sell e up-sell*):
 - Aumentar a produtividade de suas equipes de vendas
 - Desenvolver notificação financeira proativa
 - Ajudar os clientes a planejar em longo prazo
- Process simplification:
 - Automatização do *back-office*
 - Simplificação do atendimento
 - Eficiência interna

Como funciona o Banking Accelerator?

Nosso Banking Accelerator é baseado nas plataformas Microsoft Dynamics 365, Azure e Power BI e tem os seguintes templates e serviços:

- **Industry data model:** Inclui o uso de um modelo predefinido de dados de relacionamento do setor com mais de 1.100 atributos, entidades e templates, e esquema pré-escrito e documentação da solução.
- **Relacionamento em 360°:** Inclui 12 visualizações disponíveis sobre empréstimos, cartões de crédito e depósitos. Os componentes estão em módulos, o que permite criar facilmente novas visualizações.
- **Priorização de leads:** Aplique o acompanhamento de *leads* e oportunidades, pontue e priorize os *leads* para focar nas principais oportunidades e integre com os modelos de marketing para campanhas direcionadas.
- **Integração:** Use processos de integração, analise exemplos de portais de clientes e de solicitação de crédito e aproveite o Power App de gestão de documentos de integração.
- **Relatórios e painéis:** Inclui relatórios de oportunidades predefinidos para gerentes de empréstimos, agências e Linha de Negócios (LOB – Line of Business); dados de negócios consolidados e KPIs que destacam o desempenho por LOB e o cumprimento de metas.
- **Modelos de IA:** Utilizamos os dados de clientes e extraímos insights para oferecer uma experiência personalizada. Por exemplo, nosso mecanismo de afinidade permite que os bancos identifiquem a melhor consultoria para atender um(a) cliente específico(a). Nossos modelos são usados para calcular a propensão a empréstimos, análise do comportamento de cliente, pontuação de leads e valor de vida útil de cliente (*customer lifetime value*).



Exemplo de Banking Accelerator: Aquisição de clientes

Para as três áreas prioritárias mostradas acima, nos aprofundaremos em temas específicos.

Para cada um desses temas, analisaremos o valor da atividade e ilustraremos os resultados através de KPIs. Segue um exemplo de aquisição e retenção de clientes:

Tema	Atividade	Valor	KPI
Automação de marketing para equipes de vendas	As equipes de vendas podem criar campanhas de marketing diretamente	Menor tempo para o mercado para campanhas	Menor tempo para uma nova campanha (de meses para dias)
Pontuação de leads	Analisar dados históricos e identificar os melhores leads	Priorizar os <i>leads</i> mais relevantes	Aumentar a taxa de conversão (~15%)
Integração	Coletar informações de cliente	Reduzir o tempo do processo de integração	Reduzir a integração aos níveis de referência para o setor (~15 minutos)
Qualificação de leads (LQ - Lead qualification)	Coletar mais insights durante o tratamento de leads	Melhorar o conhecimento de prospecção e reduzir o custo de LQ	Os dados sobre cliente aumentam durante o processo de LQ (~2X)
Conheça seu cliente (KYC - Know your customer)	Capturar informações via celular	Agilizar o processo de confirmação de ID	Reduzir a verificação de identidade (de dias para minutos)
Boas vindas/envolvimento inicial	Usar chatbot/atendente virtual para dar boas vindas e envolver clientes	Integração e afinidade mais rápidas	Reduzir o tempo entre integração e atividade lucrativa (~30%)

Uma abordagem **integrada**

O Banking Accelerator pode ser aplicado ao longo de toda a jornada de cliente, incluindo operações e atendimento:

Marketing	Sales	Service	Operations
Gestão de campanhas	Venda remota/virtual	Atendente virtual/ <i>chatbot</i>	Mecanismo de gestão de documentos
Captura/qualificação de <i>leads</i>	Metas do cliente	Alerta de cliente	Pré-processamento de e-mails
Pontuação de <i>leads</i>	Área de Trabalho Virtual (<i>Virtual Desk</i>) RM	Próxima melhor ação (<i>Next best action</i>)	Mecanismo de indicação
Atribuição de <i>leads</i>	Visão em 360º	Integração	KYC
Segmentação de clientes	Autoavaliação	Área de trabalho de atendente	

Na verdade, o valor real está na maneira como o acelerador permite que nossos(as) clientes reúnam todos os elementos da jornada de cliente - desde o engajamento inicial e atribuição de leads passando pela conversão até pós-venda e gestão do atendimento - e os tratem como uma experiência do cliente completa, integrada e personalizada.

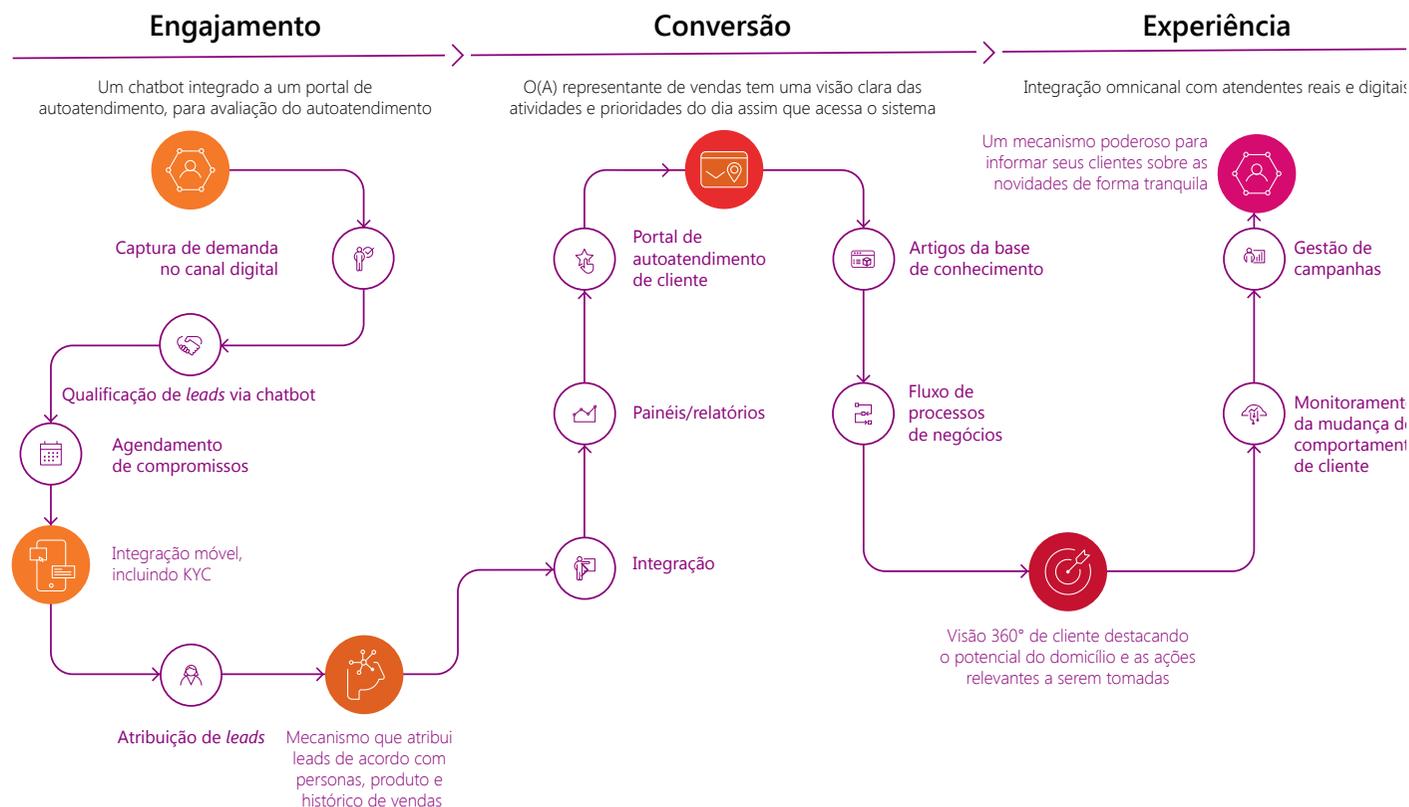
Para um banco norte-americano, o acelerador foi usado para melhorar a jornada do crédito imobiliário ao tornar o processo de qualificação mais sólido e reduzir o “desgaste” durante o processo. O banco introduziu recursos como gestão de leads, pontuação de leads e gestão de oportunidades. Ele também ajudou no fluxo de trabalho para o processamento de crédito imobiliário. O acelerador garantirá que o banco possa aumentar o número de investimentos qualificados e reduzir o desgaste com atendentes ao fornecer ferramentas modernas e taxas de conversão mais altas.



Uma jornada integrada de cliente do engajamento à experiência

Passamos por um processo de três etapas, todas numa única plataforma:

- Use dados brutos de várias fontes, como sistemas de CRM, mecanismos de transação, navegação na web, APIs abertas e análise de sentimento (*sentiment analysis*) social.
- Agregue informações em categorias relevantes usando modelos de aprendizado de máquina e filtre-as usando modelos preditivos, análise comportamental e estruturas, tais como a propensão para comprar e a próxima melhor ação (*next best action*).
- Sugira, de forma proativa, atividades de campanha e engajamento com base em perfis de clientes, alertas, oportunidades e leads, garantindo uma abordagem altamente personalizada, adotando métodos como precificação dinâmica



Cenário de cliente: Laura

Veja nossos [três cenários no setor bancário](#) para entender melhor como os clientes se beneficiam desse tipo de abordagem:

- **Jose:** Ao oferecer cenários em tempo real, é possível ajudar clientes a avaliarem suas preferências de risco e prioridades na vida e gerenciar seu patrimônio de forma eficaz.
- **Laura:** Veja como sua equipe pode desenvolver proativamente opções de vendas cruzadas e incrementais (cross-sell e up-sell) com seus (suas) clientes.
- **Zara:** Use opções digitais para orientar sobre investimentos por meio de seus(suas) gerentes de relacionamento, incluindo assinatura eletrônica e análise de documentos pós-reunião

Laura, Gerente de Relacionamento



Atribuir

A Laura vê que um cliente, Paul, acaba de abrir uma nova conta.

O sistema definiu que a próxima tarefa dela seria analisar as informações do Paul e fazer uma ligação de acompanhamento.



Analisar

Laura analisa os dados do Paul, que incluem suas informações pessoais, o histórico da sua jornada com o Banco Oltiva e suas várias contas.



Encontrar

Ver as recomendações permite que Laura analise os produtos sugeridos identificados pelo sistema como sendo os melhores para o Paul, com base no perfil dele.

Caso a Laura não esteja familiarizada com algum produto, ela poderá utilizar um chatbot para obter informações adicionais para o seu call com o Paul.



Discutir

Laura entra em contato com Paul para falar sobre a nova conta dele e sobre produtos alternativos para beneficiar seu portfólio.

Eles marcam uma reunião presencial para discutir os detalhes.



Decidir

Juntamente com uma avaliação financeira para ajudar Paul a compreender totalmente os benefícios dos produtos recomendados, a Laura usa simuladores em tempo real.

Isso permite que Paul veja o desempenho futuro e o ajude a tomar uma decisão bem informada sobre quais produtos adquirir

Nós podemos ajudar

Deixe a [Avanade](#) ser sua parceira para repensar seus negócios. Visite [Rethink](#) para conhecer melhor a nossa abordagem. Estamos aqui para ajudar nesse momento em que você está adotando novas formas de trabalhar.

Trabalhamos com sete dos dez principais bancos globais, porém nossa carteira de clientes inclui bancos de todos os tamanhos. Temos acesso às mais avançadas plataformas de tecnologia da Microsoft e à experiência global da Accenture no setor bancário e regulatório.

Nesse contexto atual, estamos descobrindo que nossos clientes desejam agir rapidamente e entregar projetos menores e baseados em resultados. Somos flexíveis e teremos prazer em poder atender às suas necessidades.

Visite <https://www.avanade.com/pt-br/industry/banking> para saber mais sobre o que fazemos.

Trabalho remoto

Se você ainda não estabeleceu o trabalho remoto - ou se está com dificuldades para fazê-lo acontecer

- elaboramos um [guia rápido de respostas](#) que contém orientações sobre como configurar o Microsoft Teams, trabalhar em documentos compartilhados e remotamente - com dicas de melhores práticas para cada caso. Também compilamos todas as nossas recomendações sobre trabalho remoto para funcionários, empresas e líderes de TI. Muitos dos nossos clientes mudaram rapidamente para um [ambiente de trabalho remoto](#). Um exemplo é o [NHS](#) do Reino Unido. Juntamente com a Accenture, entregamos recentemente o Microsoft Teams a 1,2 milhão de funcionários em sete dias.

Experiência para ajudá-lo a repensar

Oferecemos recomendações práticas juntamente com execuções nas seguintes áreas:

- [Automação e IA](#): Para melhorar a produtividade e acelerar a obtenção dos resultados de negócios, estamos ajudando os bancos a digitalizar processos. Aplicamos automação inteligente e IA para garantir eficiência e insights profundos sobre os clientes. Podemos ajudar com a gestão de dados, desenvolvimento de chatbots e até mesmo fazer recomendações sobre IA conversacional. Ajudamos um determinado banco a criar um sistema de previsão de fluxo de caixa baseado em algoritmos.
- [Transformação de nuvem e de TI](#): Para ajudar os bancos a gerir seus serviços diários de TI, oferecemos uma variedade de serviços de nuvem no Azure, que tem a confiança de 80% dos maiores bancos do mundo e 85% das Instituições Financeiras Globais Sistemicamente Importantes. Podemos

acelerar o desenvolvimento de aplicativos usando uma abordagem agile, reduzir sua dependência dos sistemas legados e ajudar a escalar com flexibilidade para atender à crescente demanda do mercado.

- [Segurança](#): Trabalhando com bancos nacionais, regionais e multinacionais, desenvolvemos experiência numa série de áreas, incluindo identidade e autenticação digital, proteção de dados, criptografia, colaboração segura, resposta a incidentes e defesa cibernética.
- [Vendas e serviços de marketing digital](#): Utilizando os aceleradores da Microsoft, desenvolvemos uma verdadeira visão 360° do cliente para muitos bancos em todo o mundo, melhorando os índices de vendas cruzadas e identificando as próximas melhores ações. Melhoramos a pontuação e a qualificação de leads, rastreamento de oportunidades, planejamento e automação de campanhas, personalização e integração.
- [Centrais de atendimento](#): Para ajudar a melhorar as interações com o cliente, podemos reunir instantaneamente informações do cliente em vários aplicativos (legados), visualizar membros da família e seus produtos, orientar sobre a próxima melhor ação e fornecer análise de sentimento (sentiment analysis), incluindo avaliação do humor do cliente. Já ajudamos bancos a identificar grandes oportunidades para reduzir a rotatividade de clientes.

Deixe a Avanade ser sua parceira para **repensar** seus negócios

Temos uma série de opções para oferecer:

- Uma vídeo chamada com duração de uma hora para avaliar como nossa abordagem aceleradora poderia funcionar no seu banco.
- Um workshop virtual sobre design thinking com duração meio dia para ver onde isso pode viabilizar o ROI para sua empresa. A one-week rapid prototype to develop a proof of concept that can be quickly tested.
- Um protótipo rápido com duração de uma semana para desenvolver uma prova de conceito que possa ser rapidamente testada.

Contate-nos hoje mesmo para ajudar sua organização a identificar as apostas estratégicas que tornarão suas operações mais resilientes e seus produtos e serviços mais desejáveis para os clientes. Combinamos estratégia de negócios, inovação agile e a profunda experiência em tecnologia da Microsoft para ajudá-lo a resolver seus desafios.

América do Sul
Sao Paulo
AvanadeBrasil@avanade.com

Sobre a Avanade

A Avanade é a principal fornecedora de serviços inovadores digitais e em nuvem, soluções de negócios e experiências baseadas em design e do ecossistema da Microsoft. Com 38 mil profissionais em 25 países, somos a força por trás do Accenture Microsoft Business Group, ajudando empresas a envolver clientes, capacitar funcionários, otimizar operações e transformar produtos, aproveitando a plataforma Microsoft. Com participação majoritária da Accenture, a Avanade foi fundada em 2000 pela Accenture LLP e pela Microsoft Corporation. Saiba mais em www.avanade.com.

© 2021 Avanade Inc. Todos os direitos reservados. O nome e o logo da Avanade são marcas comerciais nos EUA e em outros países. Outras marcas e nomes de produtos são marcas comerciais de seus respectivos proprietários.



