

DESTAQUE

HCLTech ajuda o Banco do Brasil a reinventar a experiência do cliente na nuvem

Autora:

Divya Iyer, Líder de Prática

Os clientes bancários têm uma nova expectativa principal na era pós-pandemia: que os seus parceiros de serviços bancários sejam capazes de fornecer uma interação inovadora, conveniente e personalizada para seus serviços, produtos e engajamento. Os bancos latino-americanos reconhecem que não há como escapar dessa nova procura; com isso e em resposta a essa demanda, o Banco do Brasil, uma instituição brasileira de 215 anos, embarcou em uma transformação digital liderada pela experiência do cliente com a HCLTech em 2023.

A transformação do Banco do Brasil não é uma reinicialização totalmente digital; tem como alvo segmentos estratégicos de envolvimento do cliente

Na HFS, frequentemente criticamos as transformações que enfatizam apenas a ótica do front-office – melhorando os pontos de interação do consumidor e impulsionando a experiência do cliente com foco limitado ou nenhum foco na integração front-to-back e na capacitação de operações. O Banco do Brasil, com o apoio da HCLTech, pegou uma cadeia de valor distinta da experiência do cliente e a transformou de ponta-a-ponta. O esforço envolveu a migração de fluxos de trabalho complexos, dados de clientes e processos sintonizados com conformidade e segurança, ampliando o modelo existente de experiência do cliente (CX) do Banco do Brasil.

A HCLTech fez parceria com a Salesforce, aproveitando sua nuvem de serviços financeiros para implantar a plataforma Salesforce CRM configurada e personalizada para serviços bancários. A plataforma reprojeta permite interações intuitivas e em tempo real com os clientes por meio de voz, e-mail, WhatsApp, mídia social, uma visão de 360 graus dos clientes, painéis e relatórios, campanhas personalizadas e a capacidade de fornecer análises preditivas.

Uma abordagem compartilhada combina sistemas legados com uma plataforma digital nativa da nuvem

O Banco do Brasil administra uma carteira de crédito no valor de mais de um trilhão de reais (cerca de US\$ 203 bilhões) entre pessoas físicas, jurídicas e agropecuárias. Atende também a maioria dos subsegmentos de serviços bancários e financeiros, incluindo gestão de ativos e patrimônio, pagamentos, mercado de capitais, planos de aposentadoria e pensões complementares e seguros de vida, compreendendo sua vasta base de clientes de mais de 90 milhões.

A introdução de interações digitais na nuvem para esta comunidade ampla e com novo apetite digital exigiu que a HCLTech analisasse a transformação em marcos de trabalho gerenciáveis, distribuídos ao longo de cinco anos, para apoiar o enorme esforço de trabalho necessário para projetar o sistema, vincular ao valor, configurar tecnologia, dados e análises, eliminando silos e implantando medições para reimaginar as jornadas dos clientes por meio do Salesforce CRM. A HCLTech criou uma abordagem híbrida que permitiu ao banco continuar usando seu sistema legado, mas combinando-o, ao mesmo tempo, com soluções modernas de nuvem por meio da integração com o Salesforce CRM.

O efeito sinérgico da HCLTech e da Salesforce revela novo valor para empresas de serviços financeiros

O foco da HCLTech no envolvimento do cliente, serviços de TI, modernização da nuvem, engenharia de produtos e IA para bancos e mercados de capitais alinha-se com as ofertas da plataforma Salesforce, criando sinergias que levam a iniciativas de transformação digital mais eficazes para clientes BFSI. A parceria sublinha a importância do domínio da indústria na modernização da nuvem para desbloquear valor orientado para o crescimento e otimizar a TI e os custos.

O sucesso desta transformação dependeu inteiramente da cultura do banco e sua vontade de mudar

A HCLTech foi uma parceria nova para o banco; tendo ganho o contrato por meio de licitação pública. Como novo parceiro fornecedor de serviços, introduziu novas formas de trabalhar, atender clientes e entregar produtos, cumprindo a promessa de mudança que o banco buscava. Para apoiar esta transição, todo o banco – desde os líderes seniores aos agentes – esteve envolvido nas discussões estratégicas iniciais e preparado para colaborar para maximizar a adoção da plataforma.

Conclusão: Impulsionar mudanças significativas na experiência do cliente bancário requer atenção à jornada de ponta-a-ponta, possibilitando mudanças de TI, operacionais e culturais.

O Banco do Brasil sabe que o valor real não reside apenas em produtos e serviços de qualidade superior. Possui uma enorme base de clientes e a forma como entrega os seus produtos e serviços é a base para impulsionar e sustentar o seu crescimento. Para as instituições financeiras em uma transformação liderada pela experiência, a eficácia desta transformação sublinha a priorização da jornada do cliente final, gerida através de parcerias e mudanças de TI, operacionais e culturais.

Sobre a Autora



Divya Iyer é Líder de Prática na HFS Research, liderando análises do setor de serviços bancários e financeiros e cobrindo a interseção de tecnologia, negócios e serviços financeiros.

Divya trabalha em estreita colaboração com prestadores de serviços, clientes empresariais de serviços financeiros e o ecossistema de apoio para concretizar seu objetivo de articular o impacto nos negócios e desbloquear valor nesses relacionamentos. Em seus 18 anos de experiência, Divya acumulou experiência em TI e serviços de negócios, tendo pesquisado tanto modelos de negócios digitais emergentes como os já estabelecidos no mercado, tecnologias, start-ups e fornecedores de soluções de negócios.

Sobre a HFS

- **INOVADORA**
- **INTRÉPIDA**
- **OUSADA**

A HFS é uma empresa líder global em pesquisa e análise confiável nos mais altos níveis de liderança executiva. Nossa missão é ajudar nossos clientes a enfrentar desafios, tomar medidas ousadas e dar vida a grandes ideias, munindo-os de insights precisos, visionários e instigantes sobre questões que impactam seus negócios.

Nossos analistas e estrategistas têm experiência profunda e real no assuntos que cobrem. Eles são respeitados por serem independentes, com perspectivas práticas baseadas em pesquisas completas, dados do lado da demanda e compromissos pessoais com líderes do setor.

Temos um objetivo acima de todos os outros: impulsionar você para o sucesso.



www.hfsresearch.com



[hfsresearch](https://www.linkedin.com/company/hfsresearch)



www.horsesforsources.com