

Invista na Zendesk

Uma solução de atendimento ao cliente que permite que as empresas de serviços financeiros forneçam uma experiência ao cliente personalizada.



Com a inflação subindo e uma possível recessão se aproximando, o atual ambiente econômico é um dos mais desafiadores da história recente. Para as empresas de serviços financeiros, as pressões da pandemia tornaram os consumidores menos tolerantes ao atendimento ao cliente abaixo da média. De acordo com o Relatório de [Tendências da Experiência do Cliente de 2022 da Zendesk](#), mais de 60% dos clientes vão embora depois de apenas uma experiência ruim. A Zendesk pode ajudar as empresas de serviços financeiros a melhorar os relacionamentos que mantêm com os clientes, oferecendo uma experiência omnichannel personalizada e segura.

46%

de banqueiros veem os sistemas legados como as maiores barreiras ao crescimento dos bancos comerciais ([Intellias](#))

Vantagens da Zendesk

Transforme dados em insights acionáveis:

Forneça uma interface simples para dados facilmente acessíveis, gerando insights capazes de impactar os negócios

Ofereça uma personalização perfeita:

Diferencie-se da concorrência por meio de [mensagens conversacionais](#), ofertas contextuais, recompensas e experiências omnichannel.

Expanda seus negócios com IA e autoatendimento:

Forneça respostas mais relevantes com mais rapidez e desvie os tickets incentivando os clientes a buscarem ajuda, permitindo que os agentes se concentrem em conversas de alto valor com os clientes

Construa ecossistemas que agreguem valor

aos clientes: Obtenha uma visão completa do comportamento do cliente, o que permite um serviço mais personalizado

Desafios do setor de serviços financeiros

- Concorrência de novos participantes do mercado
- Centrais de contato desatualizadas
- Sistemas telefônicos antiquados que são incapazes de fornecer informações do cliente – muito menos detalhes da jornada do cliente
- Um alto volume de questionamentos técnicos e repetitivos repletos de dúvidas
- Um número cada vez maior de tickets que chegam por meio de redes sociais e de mensagens de terceiros que acessam essas plataformas
- Caro e difícil de atualizar e manter as páginas de perguntas frequentes
- Difícil expandir a receita média por conta (ARPA)
- Dificuldades com hiperpersonalização
- Análises inadequadas

Melhore a experiência do cliente enquanto reduz os custos

As principais instituições financeiras com agências convencionais contam com modelos de negócios desatualizados que estão se tornando cada vez mais irrelevantes para o consumidor moderno de serviços financeiros. Mas os FinServs, que oferecem uma forte presença digital para os clientes, tem uma vantagem distinta sobre seus concorrentes mais tradicionais: eles oferecem uma experiência bancária mais personalizada com suporte em vários canais, ao mesmo tempo em que fornecem medidas de segurança avançadas para proteger os dados do cliente, tudo a um custo menor para fazer negócios.

A Zendesk permite que os FinServs:

- Forneçam um serviço mais rápido em escala
- Criem experiências personalizadas que diferenciem suas marcas
- Ofereçam experiências envolventes aos clientes
- Mantenham dados seguros para garantir que os clientes tenham confiança
- Promovam melhorias por meio de análises
- Projetem e empreguem novas soluções rapidamente
- Passem a automatizar processos manuais
- Melhorem a eficácia da RSE

Casos de uso

Bancos

A visibilidade do relacionamento com o cliente reduziu o tempo de espera e aumentou a velocidade de fechamento de ofertas.

- Bancos de varejo
- Instituições de crédito
- Fornecedores de hipoteca
- Bancos comerciais

Mercados de capitais

Entender os comportamentos do cliente e responder em tempo real a partir de vários canais

- Gestão de patrimônio
- Corretagem de títulos
- Fundos mútuos e ETF

Seguro

Gerenciar fluxos de trabalho complexos, como gatilhos com base em solicitações e pedidos de alteração de política

- Vida
- Propriedade e Acidentes (P&C)

Fintech

Fornecer visualizações completas do cliente junto com uma comunicação proativa

- Bancos somente online
- Provedores de pagamento
- Compre agora, pague depois
- Cripto

Como funciona a Zendesk para Serviços Financeiros?

Bancos, mercados de capitais, fintechs e seguradoras podem oferecer experiências omnichannel perfeitas e autoatendimento viabilizado por IA com a Zendesk e sob medida para se adequar à sua marca.

Transforme dados em insights acionáveis

Forneça uma interface simples para dados facilmente acessíveis, gerando insights capazes de impactar os negócios



Ofereça uma personalização perfeita

Diferencie as marcas por meio de mensagens conversacionais, ofertas contextuais, recompensas e experiências omnichannel

Expanda seus negócios com IA e autoatendimento:

Obtenha as melhores respostas mais rapidamente e desvie os tickets, permitindo que os clientes se ajudem

Construa ecossistemas que agreguem valor aos clientes:

Integre-se a ferramentas e parceiros para obter uma visão completa do comportamento do cliente e oferecer serviços mais adequados



História do cliente: Nubank

O [Nubank](#) é uma empresa brasileira de tecnologia financeira lançada em 2013. Em apenas seis anos, ele se tornou o maior banco online do mundo ocidental. O Nubank investe fortemente no atendimento ao cliente, usando o [Zendesk Support](#) para e-mail e mídia social, além das [APIs da Zendesk](#) para ajudar a oferecer aos agentes de serviço uma visualização holística de cada cliente.

46%

Tickets por mês

800

Agentes

**Mais de
6 mil**

Momentos “Uau”

“A Zendesk nos permite capacitar nossos agentes e reduzir o tempo de resposta. Usamos a API da Zendesk para conectar todos esses sistemas diferentes e fornecer aos nossos agentes visualizações sobre o que os clientes estão fazendo e com o que precisam de ajuda. Esse sistema nos permite realmente manter o foco no cliente em nossa abordagem de suporte.”

Dennis Wang

Vice-presidente de operações, Nubank

Por que a Zendesk?

A Zendesk é uma empresa de CRM que prioriza os serviços e desenvolve softwares projetados para melhorar o relacionamento com os clientes. Oferecemos às empresas a flexibilidade para que possam agir rapidamente, manter o foco na inovação e ter a capacidade de expandir os negócios. A Zendesk para Serviços Financeiros é uma solução completa de experiência do cliente que permite às empresas fornecer serviços seguros e personalizados que melhoram a experiência do cliente ao mesmo tempo que eliminam processos ineficientes e caros.

[Comece hoje mesmo com o Zendesk para Serviços Financeiros.](#)