

---

# NewVision na Interação *face-to-face* com os Clientes das Empresas de Serviços Financeiros



Hugo Cascais

Director  
Comercial

---

[www.newvision.pt](http://www.newvision.pt)

**newVISION**

## Agenda

- **Áreas de Actuação**
- **Mercados / Clientes**
- **Customer Knowledge e CRM**
- **Customer Interaction na Loja/Agência**
- **O Conceito - CIM - Customer Interaction Management**
- **WIM - Welcome Interaction Management**
- **WTIM – Waiting Time Interaction Management**
- **TIM – Teller Interaction Management**
- **CGD Case**
- **Outros Exemplos na Banca de Retalho**
- **Exemplos nos Seguros**

## Áreas de Actuação



- Gestão de Filas de Espera
- Gestão da Qualidade do Atendimento
- Gestão RH



- Signage TV
- Self-Service
- Quiosques

SERVIÇO	NÚMERO	BALCÃO
A	0127	02
B	0088	06
D	0081	03
P	0224	07
Z	—	—

Soluções para Portugueses Residentes no Estrangeiro

B 0200 07

# Mercados / Clientes



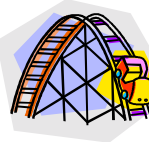
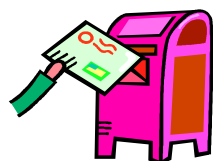
- Cerca de 400 Clientes

## Mercados / Clientes



- Banca – CGD, Caixas de Crédito Agrícola, BPI, Banco Brasil, CGD Luxemburgo, BCA, Caixa de Crédito de Cabo Verde, BCN, BAI, Banco Sol, BPC, ABN AMRO.

- Seguros – Liberty, ACP Seguros e ENSA



- Correios, Utilities, Saúde, Transportes, Lazer, Governo, Municípios, Distribuição, Retalho, Ensino, Hospitalidade, Telecomunicações



## Customer Knowledge e CRM

- Fortes Investimentos no Customer Knowledge
- CRM - Colectores de Dados dos Contactos com os Clientes
- CRM - Abordagem Multicanal (presencial, telefone, e-mail, correspondência e web)
- Campanhas (telefónicas, mailings electrónicos e correspondência), mas ....

As empresas ainda tiram pouco valor destes sistemas e dessa base de Conhecimento

## *Customer Interaction* na Loja/Agência

- A presença dos Clientes nas lojas/agências é uma excelente oportunidade para novas vendas
- Fortes investimentos nas áreas de signage TV, quiosques, atendimento self-service, gestão de filas de espera, folhetos e outros, mas ...

As empresas ainda tiram pouco valor destes sistemas

Sem a ligação à base de conhecimento dos Clientes (Customer Knowledge), estes sistemas funcionam de forma cega

## O Conceito - CIM - *Customer Interaction Managt*

### Aposta da Newvision

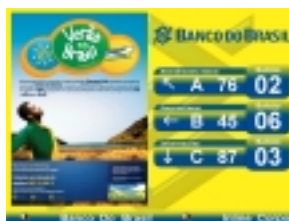
- Usar a base de conhecimento sobre os Clientes para interagir com estes no espaço das Lojas/Agências. Como?

Utilizando o signage TV, os quiosques, terminais de identificação, software de gestão da qualidade de serviço, sistemas self-service e software direccionado

- Maximizando assim a possibilidade de novos negócios: Cross-seeling Presencial e Remoto

# O Conceito - CIM - *Customer Interaction Managt*

Uma Campanha em Marcha

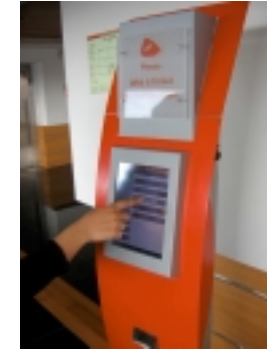


[www.newvision.pt](http://www.newvision.pt)

**newvision**

## WIM - *Welcome Interaction Management*

- 1º Passo - Identificação do Cliente que entra na Loja - cartão de Cliente (magnético, chip, código de barras ou contactless).



- No caso do Cliente não ter cartão é importante identificar o assunto que o traz à loja/agência. A senha permite fazer o tracking do Cliente

Qualidade de serviço - O CRM não consegue responder a questões como:  
Quantos Clientes desistiram de ser atendidos devido ao tempo de espera?

## WIM - *Welcome Interaction Management*

- Os **sistema de gestão de filas de espera** permitem que os Clientes, em vez de concentrarem a sua atenção em quem chegou primeiro, possam circular e **interagir** com os dispositivos da Agência
- Saudação dos Clientes - **Terminal de identificação, Signage TV** ou outro tipo de animação desenvolvido à medida
- Pro-Actividade – Sugerir aos Clientes um novo produto ou serviço (via mensagem no ecrã, em papel ou no telemóvel)

## WIM - *Welcome Interaction Management*

- **Cliente VIP** - Notificar o Gestor da conta.  
Recepcionar o Cliente pessoalmente
- **Self-Service** - Identificação do perfil do Cliente
- Sugerir aos Clientes um novo produto ou serviço (ligação ao CRM)



## WTIM – Waiting Time Interaction Management

- O tempo de espera é uma oportunidade fabulosa para interagir com os Clientes
- Ei-los no nosso espaço e com disponibilidade total
- **Signage TV** - Fazer os Clientes olharem para os Conteúdos
- Conteúdos de acordo com o perfil dos Clientes (Ligação CRM)
- Garantir que todos os Clientes vêm o Conteúdo que lhes é destinado



## WTIM – Waiting Time Interaction Management.

- **Sistemas de Gestão de Chamada** Permite a Circulação dos Clientes
- Sugerir aos Clientes um novo produto ou serviço (ligação ao CRM)
- Interface Apelativa; Assistente; Chamada de Colaborador
- Folhetos à Medida – De acordo com as buscas do Cliente
- Pró-Actividade - (sensor proximidade ou leitor de cartão contactless)



## TIM – *Teller Interaction Management*

- Saudação pelo Nome do Cliente
- Script de Sugestão de Vendas: de acordo com as Sugestões no Welcome, **Signage TV** e Consultas no **Quiosque** durante a espera
- **Signage TV** no Posto de Atendimento: Conteúdos direccionados àquele Cliente de acordo com o historial e com o decorrer do script
- Campanhas em Tempo Real com análise em tempo real



## CGD Case

- 216 Agências com consolidação central de dados
- 1500 Colaboradores / 60.000 Atendimentos Dia



- Arquitectura Distribuída: Servidores locais/ Servidor Central
- Plataforma Microsoft

- Consolidação Central Programada
- Data Mining – Analysis Services  
SQLserver 2000

## CGD Case

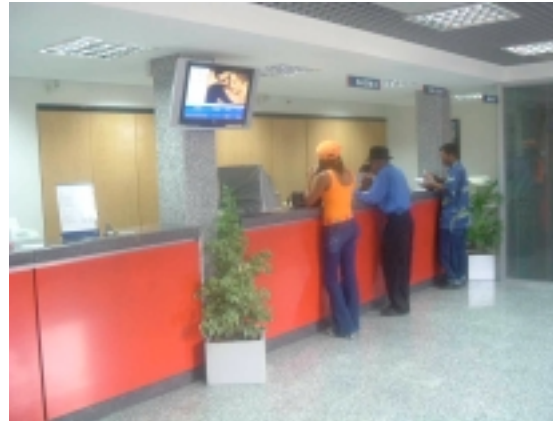
- Signage TV integrado com Chamada dos Clientes



- Posto Clínico – Edifício Sede
- HPP

- CGD Luxemburgo

- BCA (Cabo Verde):  
25 Agências



## CGD – Piloto de Modelo de Evolução das Agências

- Objectivo – Planear a evolução das Agências a longo Prazo.



- Determinar a Origem dos Clientes (Freguesias)
- Projectar a evolução da População nessas Freguesias com base no Census (IST)
- Evolução de Número, Idade, Conforto
- Evolução dos RH e Serviços
- Redimensionamento, Consolidação, Deslocalização de Agências (SIG)

## Outros Exemplos na Banca de Retalho

- Caixas de Crédito Agrícola: **Albufeira**; Aljustrel e Almodôvar; **Vale do Cambra**; Fundão; **Guia**; Ovar; **Maфра**; Messines; **Salvaterra de Magos**; Silves; **Tavira**



- Gestão de Filas de Espera e Signage TV
- Banco do Brasil: Gestão de Filas de Espera e Corporate TV – 4 Agências



## Outros Exemplos na Banca de Retalho

- Caixa Económica de Cabo Verde: Filas de Espera: 10 agências 

- BCN: Filas de Espera e Signage TV 

- BAI: Filas de Espera e Signage TV: 22 agências

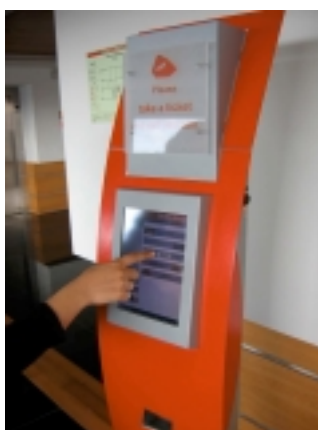


- Banco Sol : Filas de Espera e CorporateTV : 22 Agências 

- BPC : Filas de Espera: 10 Agências

## Outros Exemplos na Banca de Retalho

- ABN AMRO (Emirados) :  
Filas de Espera



- BPI Imobiliário : Filas de Espera com Chamada por SMS; Signage TV



## Exemplos nos Seguros

- Liberty: Filas de Espera e Signage TV



- ACP Seguros: Filas de Espera e Signage TV



- ENSA: Filas de Espera e Signage TV





---

Hugo Cascais

Director Comercial

[info@newvision.pt](mailto:info@newvision.pt)

912346942

---

[www.newvision.pt](http://www.newvision.pt)

**newVISION**

