

Voice of the Customer

Banking, Servizi finanziari & Assicurativi (BFSI)



Le istituzioni finanziarie devono evolvere sulla base dei bisogni dei propri clienti.

Nello scegliere il proprio provider di servizi finanziari, il 70% dei clienti dà priorità a chi può offrire un'esperienza bancaria cross-channel (Zendesk). Identificare inconsistenze nell'esperienza cross-channel è cruciale per attrarre e fidelizzare i clienti e la loro opinione è la chiave per identificare eventuali carenze.

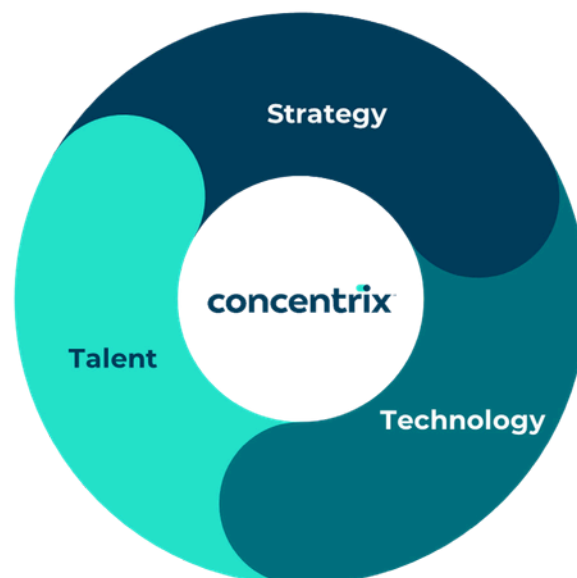
La nostra soluzione è "Voice of the customer" (VOC), che supporta i servizi finanziari fornendo loro feedback utili a soddisfare il cliente, fidelizzarlo e aumentare le quote di mercato.



Concentrix VOC è più di una piattaforma SaaS: combina strategia, tecnologia e talento per fornirvi quel valore aggiunto che ai competitor manca.

- **Strategia tramite "VOC Advisory & Consulting"**
Lavora con consulenti e analisti CX, i quali creeranno dei programmi di ascolto moderno e restituiranno insight basati su delle azioni.
- **Technologie tramite "Enterprise-Grade Software"**
Utilizza una piattaforma SaaS market-leading che aiuta i brand ad ascoltare, analizzare e agire in base ai feedback dei clienti.
- **Talento con la nostra Expert VOC Operations**
Verrai affidato a esperti certificati, che gestiranno tutti gli aspetti quotidiani del programma VOC.

Abbiamo già conquistato la fiducia dei top brands dei settori banking, servizi finanziari e assicurativi. Trasformiamo la CX e guidiamo la customer journey verso il successo.



All from  one partner

La nostra soluzione End-to-End

Market Leading Tech

Talent & Strategy



Ascolto moderno

Raccoglie e organizza i feedback dei consumatori tramite survey, siti web e app, recensioni e interazioni.



Analytics & GenAI

Analizza feedback su larga scala usando l'IA, il natural language processing (NLP) e altre tecniche di machine learning.



Azioni Automatiche

Crea flussi di lavoro utili per chiudere il loop coi clienti a rischio, fornire coaching per advisor e creare action plan per migliorare l'CX.



Partnership Full-Service

Tutto questo da una prospettiva tecnologica, insieme a un partner full-service che aiuta a disegnare, costruire e far partire il tuo ecosistema.

Vantiamo una grande esperienza nell'assistenza alle società di servizi finanziari in tutti i sottosectori:



3

delle consumer banks in top five



4

delle carte bancarie in top five.



100+

programmi di servizi finanziari

Infatti, il 60% dei nostri clienti è BFSI. Non solo supportiamo il business nella sua interezza, ma li supportiamo anche attraverso queste fasi:

acquisition

onboarding

care/servicing

relationship

attrition





STORIE DI SUCCESSO

La prova è nelle entrate.



\$2M

Digital Banking

di potenziali risparmi sui costi di assistenza grazie al rafforzamento di comunicazioni e assistenza online.



\$16.6B

Relationship Building

di aumento del patrimonio gestito, con revisioni annuali con i clienti del settore Wealth.



\$42M

Customer Service

di valore trattenuto previsto, grazie ad una migliore gestione delle chiamate smistate allo specifico dipartimento.

Richiedi una Demo

concentrix™

Scopri di più su come possiamo disegnare, costruire e azionare una soluzione totalmente integrata ed end-to-end che possa supportare il tuo business in ogni suo bisogno, dalla velocità alla scalabilità.

[concentrix.com](https://www.concentrix.com)