



e-BANKING

Rapidez e segurança em seu canal web: o cliente agradece!

Cenário

A Internet tem se mostrado o canal mais eficaz de relacionamento entre os bancos e seus clientes. Para as instituições financeiras, é uma forma de reforçar o relacionamento com o cliente e também de reduzir custos. Do ponto de vista do cliente, a possibilidade de trazer o banco para dentro de sua casa ou seu local de trabalho, podendo a partir daí realizar uma variedade de consultas e operações, proporciona rapidez e comodidade.

Desafios

Para assegurar a qualidade do serviço oferecido pelo Internet Banking é preciso enxergar sob a perspectiva do cliente. O cliente espera que o website do banco esteja disponível e íntegro. Se ele está fazendo uma transferência e no meio da transação aparece uma tela em branco, ele se pergunta: 'foi ou não'? Isso gera grande insegurança. O mesmo pode acontecer se ele tira um extrato e eventualmente o logo do banco não aparece na tela. Para garantir a satisfação e fidelização de clientes é preciso oferecer segurança, além de rapidez e comodidade. Nesse sentido, disponibilidade, integridade e performance são elementos-chave na estratégia dos gestores web.

Como o Webfeel pode ajudar?

O Portfolio de Serviços Webfeel oferece à área de TI dos bancos a possibilidade de monitorar externamente o acesso ao Internet Banking da instituição. Ele provê a monitoração e coleta de informações de qualquer transação realizada, gerando relatórios detalhados de disponibilidade e performance. O Webfeel executa testes para simular a correta funcionalidade das transações e fazer verificações contínuas de desempenho e eficiência. Também pode realizar testes periódicos de retorno de centrais de atendimento, mensurando o tempo de resposta e a qualidade no atendimento oferecido ao cliente web.

Com o Webfeel é possível ainda, comparar o desempenho de um Internet Banking com o de sites concorrentes em relação a diferentes aspectos: velocidade, disponibilidade, tempo de resposta no atendimento ao cliente, entre outros. Isso permite à empresa uma melhor precisão no estabelecimento de metas e parâmetros para acompanhamento da performance e disponibilidade dos serviços oferecidos. A visibilidade que o Webfeel oferece possibilita em muitos casos que se identifique falhas antes que o cliente perceba, permite o correto endereçamento dos problemas para um rápido atendimento e garante segurança à TI para suportar as constantes demandas dos gestores web.

Para a área de marketing, o Webfeel permite acompanhar de perto a experiência de seus clientes através do canal web, funcionando como um poderoso instrumento de inteligência para o negócio. Além de apresentar relatórios consolidados com os dados monitorados num determinado período, profissionais qualificados e com larga experiência no mercado web oferecem apoio na análise e diagnóstico, cruzando dados e trazendo informações que possam dar suporte a uma boa tomada de decisão.