

# Día Mundial de la Calidad 4.0

Santander Digital Spain - November, 7th, 2019



## El reto del uso del dato uso del dato como piedra angular en el Servicio al Cliente

Las entidades financieras tienen el reto de cumplir las expectativas de un cliente acostumbrado a interactuar con otros actores digitales que no solo le aportan servicio sino también **valor añadido y altos niveles de calidad**



### Me anticipo a tus necesidades

Con herramientas de M/L somos capaces de **anticiparte oportunidades de ahorro a o avistarte de anomalías en tus gastos/ingresos**



### Me adapto a ti

Si sabemos que utilizas solo un parte de la funcionalidad te presento una **vista adaptada a tu patrón de comportamiento**



### ¿Necesitas ayuda?

Con las herramientas de analítica trazamos tu navegación y **si vemos que no sabes avanzar te ayudamos (Bot, Chat, te llamo)**



### Mido tu satisfacción en tiempo real y reacciono

Medimos el **tiempo real el NPS** y si detectamos anomalías en el patrón un equipo investiga, se pone en contacto con el cliente y cuando se soluciona informamos al resto (SMS/PUSH)



### Analizo en tiempo real la mejor opción

Realizamos test A/B para poder escoger **la opción que mejor funciona** cuando no lo tenemos claro

Si un amigo o familiar te pidiera consejo, ¿con qué probabilidad recomendarías la Banca Internet de Banco Santander?

Valora de 0 a 10, donde 0 significa ninguna probabilidad y 10 con total probabilidad.

0 2 4 6 8 10 ✓

1 3 5 7 9

¿Cuál es el principal motivo por el que nos recomendarías?

# Gracias

Nuestro propósito es ayudar a personas y empresas a prosperar.

Nuestra cultura se basa en la creencia de que todo lo que hacemos debe ser

## Sencillo Personal Justo

