

CaixaBank consolida el seu nou model d'escolta i anàlisi de l'experiència dels clients a tota la seva xarxa comercial

- **La innovació tecnològica permet obtenir 'feedback' just després de qualsevol interacció dels clients, presencial o remota, i recollir l'opinió sobre el servei rebut en temps real per a oferir solucions a les 24 hores.**
- **El projecte utilitza capacitats de comunicació 'real-time' similars a les aplicades per algunes 'start-ups' tecnològiques internacionals, així com eines d'intel·ligència artificial basades en el 'Natural Language Processing' i el 'speech analytics'.**

CaixaBank ha transformat el seu model d'escolta de la "veu de client". El projecte, clau per a l'entitat en aquest exercici 2022 en el marc del nou Pla Estratègic 2022-2024, s'ha desplegat enguany a tota la xarxa comercial i suposa un nou enfocament en l'escolta i tractament en temps real de l'experiència dels clients, a partir de l'aplicació de noves tecnologies d'intel·ligència artificial.

Tradicionalment, les entitats financeres, donat l'alt volum d'interaccions dels clients a través dels diferents canals (oficines, app, web, caixers, servei d'atenció al client, etc.), han desenvolupat els seus models de gestió de la qualitat a través d'enquestes llançades temps després que els usuaris realitzessin una determinada operativa o gestió. D'aquesta manera, si el client informava en l'enquesta d'algun problema en l'atenció o en el procés efectuat, la reacció de l'entitat per a oferir una possible solució trigava dies o fins i tot setmanes.

L'aplicació de les noves tecnologies d'escolta, comunicació i tractament de dades fa possible que els models tradicionals de gestió de la qualitat evolucionin cap a un enfocament de gestió en temps real, de manera que els clients puguin donar la seva opinió sobre el servei rebut en el mateix moment en què han finalitzat la gestió.

En el sector tecnològic, algunes *start-ups* internacionals han aplicat amb èxit aquests models de gestió *real-time*, encara que, de moment, la seva adaptació a altres àmbits d'activitat, com el bancari, encara no s'ha generalitzat. En aquest context, CaixaBank va iniciar l'anàlisi de com traslladar aquestes noves eines a la gestió de l'experiència del client fa ja alguns anys. Una vegada finalitzada la integració tecnològica amb Bankia, l'entitat ha abordat la fase final del projecte, la qual cosa implica implementar-lo en tots els seus canals i per a tota la seva xarxa comercial.

Resposta immediata a les necessitats dels clients

Amb el nou enfocament de CaixaBank per a la gestió de la veu del client, la informació s'analitza i tramita de manera més ràpida, la qual cosa permet que l'enquesta es realitzi just al final d'un procés o operació. Just després de mantenir una entrevista amb el seu gestor en una oficina, realitzar un tràmit en un caixer, trucar al *contact center* o utilitzar l'*app* CaixaBankNow, el client pot rebre una notificació *push* al mòbil, un correu electrònic o una trucada telefònica, mitjançant la qual se'l convida a donar la seva opinió sobre la seva experiència amb l'entitat.

Amb les noves eines, no només es recull la informació per a la millora contínua, sinó que, en cas que el client manifesti no estar satisfet, aquesta s'envia de manera immediata al director de l'oficina perquè contacti amb el client i pugui oferir-li una solució.

Així mateix, la innovació tecnològica fa possible ampliar molt notablement el nombre de clients als qui se'ls planteja una enquesta en finalitzar un servei. Durant aquest any 2022, CaixaBank ha passat d'una mitjana de 15.000 enquestes mensuals a 1,5 milions al mes. El model s'aplica a les interaccions i comunicacions gestionades per tots els canals de l'entitat, físics i remots. El cos de dades no només s'amplia gràcies a un major nombre d'enquestes, sinó que, atès que el client pot donar la seva opinió en un moment en què l'experiència del servei rebut és encara molt recent, la taxa de resposta és molt major que amb el model tradicional d'enquestes.

Eines d'intel·ligència artificial

La implementació d'aquest model a tota la xarxa comercial de CaixaBank, la major del sector financer a Espanya, i amb 20 milions de clients, és possible gràcies a l'ús de tecnologia innovadora tant en el model de selecció de mostres per a les enquestes com en el procés, recol·lecció i anàlisi de la informació. Això implica encaixar la informació referent a qualitat en les eines digitals de gestió comercial del banc, la qual cosa suposa un desenvolupament tecnològic específic que ja es troba operatiu.

Així mateix, el tractament de dades s'ha redissenyat a partir de tecnologies com el *Natural Language Processing* o el *speech analytics*, eines d'intel·ligència artificial que fan possible processar de manera automàtica el llenguatge escrit o parlat. La seva aplicació a la gestió del model d'opinions permet a l'entitat financera incrementar la capacitat d'anàlisi de les reaccions dels clients a través dels múltiples canals que s'utilitzen.

CaixaBank, líder en innovació

La tecnologia i la innovació són clau per a CaixaBank. Amb més d'11 milions d'usuaris de la seva banca digital, la major base de clients digitals del sector financer a Espanya, l'entitat treballa cada dia per a desenvolupar nous models que li permetin donar resposta a les demandes i necessitats dels seus clients i que acostin els productes, els serveis i la cultura financera a tots els ciutadans.

En aquest procés de digitalització, l'entitat financera, que compta amb una filial tecnològica pròpia, CaixaBank Tech, i amb equips multidisciplinaris que porten la innovació a tots els àmbits de l'organització, impulsa projectes basats en noves tecnologies, com *blockchain*, computació quàntica, intel·ligència artificial, *big data* o *cloud computing*. Totes aquestes tecnologies permeten als seus gestors disposar de més i millors recursos per a assessorar els seus clients, al mateix temps que s'impulsa la personalització de l'oferta comercial per a millorar la vinculació dels clients, es desenvolupen nous serveis financers i s'agilitza el procés de presa de decisions.

Gràcies a la seva estratègia de transformació digital, CaixaBank s'ha situat entre els bancs millor valorats del món per la qualitat dels seus productes i serveis digitals i ha rebut múltiples reconeixements internacionals com el de 'Entitat Financera més Innovadora a Europa Occidental 2022' per Global Finance, i el 'Banc més Innovador del Món 2021' en els premis EFMA & Accenture. Pel que fa a banca digital, va ser triat 'Millor banc digital en banca de particulars a Espanya 2021', i va rebre els reconeixements al 'Millor disseny web en banca de particulars a Europa Occidental 2021' i 'Millor aplicació mòbil en banca de particulars a Europa Occidental 2021', també per Global Finance.

En l'àmbit de la banca privada, CaixaBank ha estat triada 'Entitat de Banca Privada més Innovadora d'Europa Occidental 2022' per *Global Finance*, mentre que la revista britànica PWM (Grup Financial Times) l'ha nomenat 'Millor entitat de Banca Privada en anàlisi de Big data i Intel·ligència Artificial a Europa 2022' i 'Millor entitat de Banca Privada en Màrqueting i Comunicació Digital a Europa 2022'.