

DIGITAL CX FORUM

Caso de éxito BBVA:

El home office en tiempos de
pandemia como nuevas
oportunidades de negocio e
inclusión



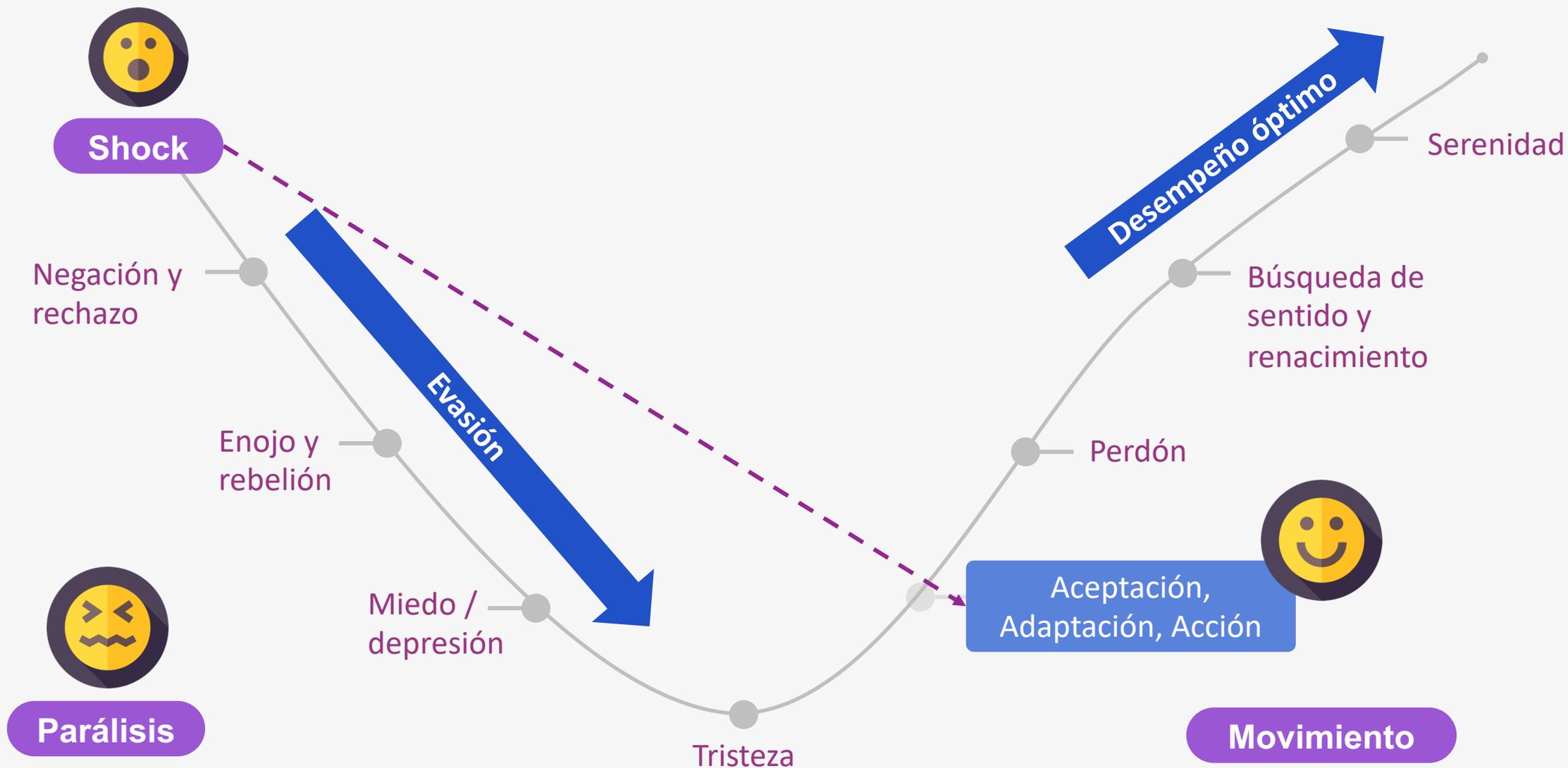
2011



La pandemia nos llevó a
transformar nuestro
estilo de vida...

¿Cómo nos cambió?

Ciclo de cambio, ajustado

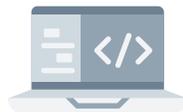


¡Llevar la actividad de atención a clientes y ventas del contact center de un banco a Home office!... en el menor tiempo posible

RETOS



Logística e
Infraestructura



Tecnología



Seguridad



Regulación



Procesos
y
personas



Gestión
operativa

Crear que es posible **AHORA**

HOY

1 Proteger la salud de los colaboradores.
Continuidad de atención a los clientes.

2 Incorporar herramientas de trabajo seguras al HO.

FUTURO



3 Desarrollar un modelo de Home office permanente en el tiempo

HEMOS CREADO
LA NUEVA FORMA DE
TRABAJAR DESDE CASA,
LA NUEVA FORMA DE
COLABORAR EN
BBVA

HOME OFFICE
INCLUSIVO
COLABORATIVO
PRODUCTIVO
SIGNIFICATIVO

Lo llamamos...

BBVA

Creando Oportunidades



HOME OFFICE INCLUSIVO

ECOSISTEMA HOI



- INCLUSIVO**
- COLABORATIVO**
- PRODUCTIVO**
- SIGNIFICATIVO**



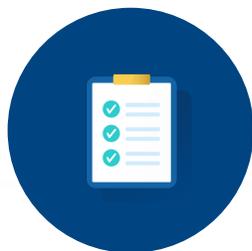
1er. Contacto

Perfil

- ✓ Madres solteras
- ✓ Largas distancias
- ✓ Capacidades diferentes

Estilos de interacción

- ✓ Servicing
- ✓ Telemarketing



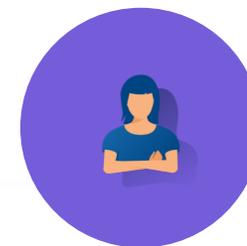
Evaluación

- ✓ Entrevista experiencia previa
- ✓ Filtro sociodemográfico
- ✓ Role Play
- ✓ Check list Informático
- ✓ Pruebas psicométricas



Experiencia Digital

- ✓ Propuesta económica
- ✓ Visita domiciliaria a través de Google maps
- ✓ Firma de contrato



Capacitación en Línea

- ✓ Certificación a formadores para capacitación en línea
- ✓ Formación a través de tutoriales, infografías, micro learning, videos, simuladores, etc.
- ✓ Medición de indicadores y feedback constante



Modelo de atención BBVA

Focalización en 4 protocolos

- ✓ Bienvenida
- ✓ Entender la petición
- ✓ Busca la solución
- ✓ Despedida
- ✓ Creación de diálogos de apoyo para los 4 protocolos



LOS RETOS TAMBIEN EVOLUCIONAN



Logística e
Infraestructura



Tecnología



Seguridad



Regulación



Procesos
y
personas



Gestión
operativa



Los cinco dedos separados son cinco unidades independientes.
Ciérralos y el puño multiplica la fuerza.
Ésta es la organización.

James Cash Penney

Preguntas y Respuestas



¡Muchas
gracias!

