

CASO DE ÉXITO

BANCO security



www.zeroq.cl
contacto@zeroq.cl



Banco Security pertenece a Grupo Security, conglomerado financiero que participa en diversas áreas de negocio, ofreciendo a sus clientes soluciones de financiamiento, inversiones, seguros, viajes y proyectos inmobiliarios.

En un mercado cada vez más competitivo y regulado, Banco Security busca fortalecer su posicionamiento como banco de nicho, explorando y desarrollando nuevas especializaciones, que le permitan seguir potenciando su diferenciación por la excelencia en el servicio, y mejorando su flexibilidad y agilidad para atender las necesidades particulares de cada cliente.

Gracias a su enfoque centrado en el cliente han sido distinguidos como la mejor empresa de Experiencia de Servicio de Chile.



Experiencia de Clientes a Nivel Nacional.
Ranking PXI-Praxis Xperience Index 2016.

PXI > praxis
experience
index



Premio ProCalidad a la Excelencia.
Categoría Contractual 2016.
Mejor de los Mejores.



DESAFÍOS



BÚSQUEDA DE
PARTNER CERCANO
CON ENFOQUE EN
CONSULTORÍA



FLEXIBILIDAD
PARA REVISIÓN DE
REPORTERÍA



SEGMENTACIÓN
DE CARTERA DE
CLIENTES

ZEROQ EN ACCIÓN

Banco Security es una **organización centrada en la atención de sus clientes** y de todos quienes visitan sus sucursales. En la búsqueda de nuevas estrategias enfocadas en ofrecer un servicio de primer nivel y a **mejorar la experiencia de cliente** para llevar a un nuevo nivel la interacción entre la marca y todos sus asociados.

El Banco emprendió la búsqueda de un partner para la implementación de un servicio que les permitiese **medir de manera centralizada el tiempo de espera y de servicio para su red de oficinas** y sucursales, como también evaluar de cerca el desempeño y la productividad de sus funcionarios.

ZeroQ provee una solución que consiste en tótem de gestión inteligente de filas, con pantalla touch screen 14" brandeadas con lineamientos de marca y Televisores LED de 55" pulgadas. La plataforma está manejada por completo a través del portal ZeroQ, configuraciones basadas en la nube que permiten la personalización completa del sistema. ZeroQ dispone las 24 hrs del día, paneles de monitoreo con **indicadores de desempeño que Banco Security determinó relevantes para su gestión.**

Hoy en día, esta alianza ha permitido mejorar día a día la experiencia de sus clientes, **logrando ampliar su cobertura en Chile.** Un ejemplo de ello es la sucursal de Viña del mar, la cual destaca como una de las sucursales más innovadora del grupo Security.



**2 MINUTOS DE
TIEMPO DE ESPERA
PROMEDIO EN
SEGMENTO
PREFERENCIAL**



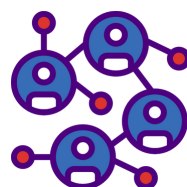
**NIVELES
DE SERVICIO
MENSUALES SOBRE
EL 92%**



**INDICADORES
DESARROLLADOS
A LA MEDIDA**



**SERVICIO
PERSONALIZADO,
INFORMANDO NOMBRE
DEL CLIENTE EN MÓDULO
ZEROQ**



**TRAZABILIDAD
COMPLETA DE LA
ATENCIÓN
ENTREGADA**

CASO DE ÉXITO

BANCO security



www.zeroq.cl
contacto@zeroq.cl