

Evolução dos serviços tradicionais para o digital

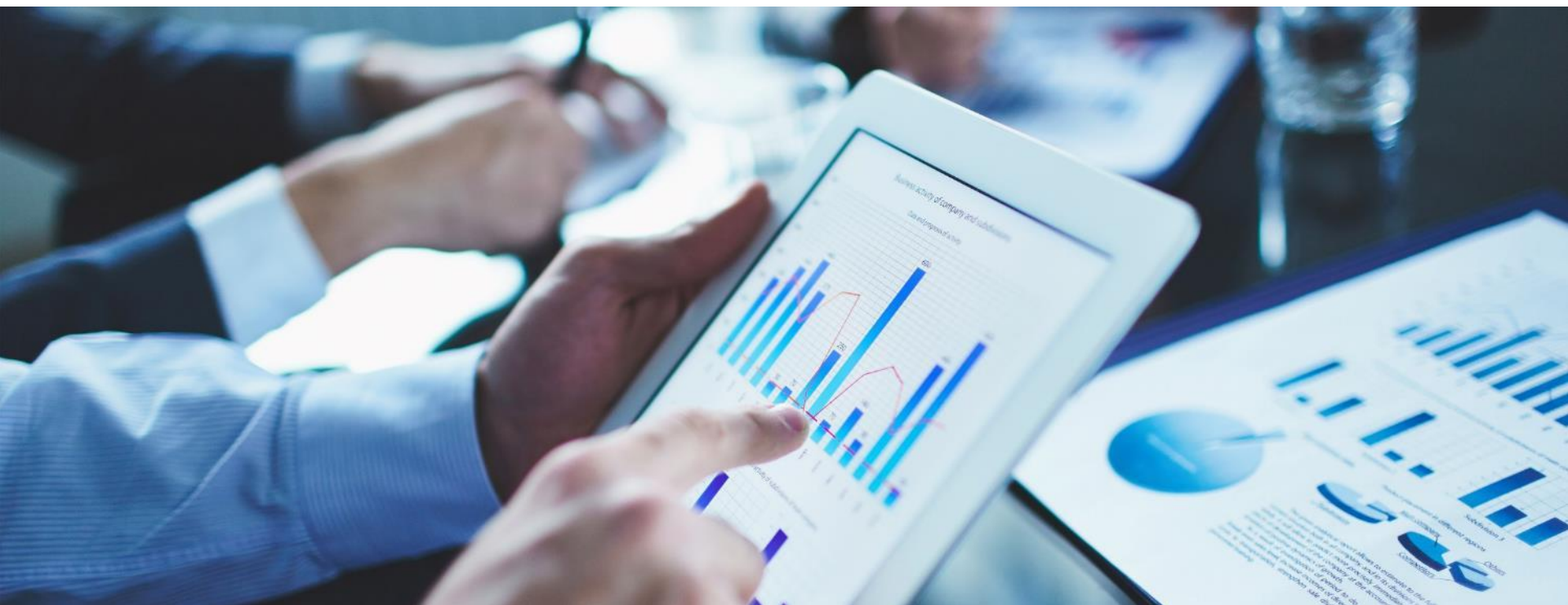


Lineu Andrade

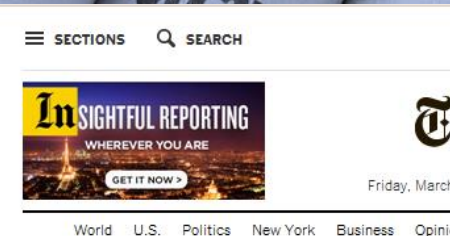


“50 billion connected devices. \$19 trillion opportunity. All by 2020.
- Theo Priestley, technology strategist, Forbes contributor

Experiências digitais end-to-end mudam a forma do cliente se relacionar com os serviços



A revolução digital já transformou diversos mercados sólidos



U.S. Said to Plan Corruption Charges Against Menendez

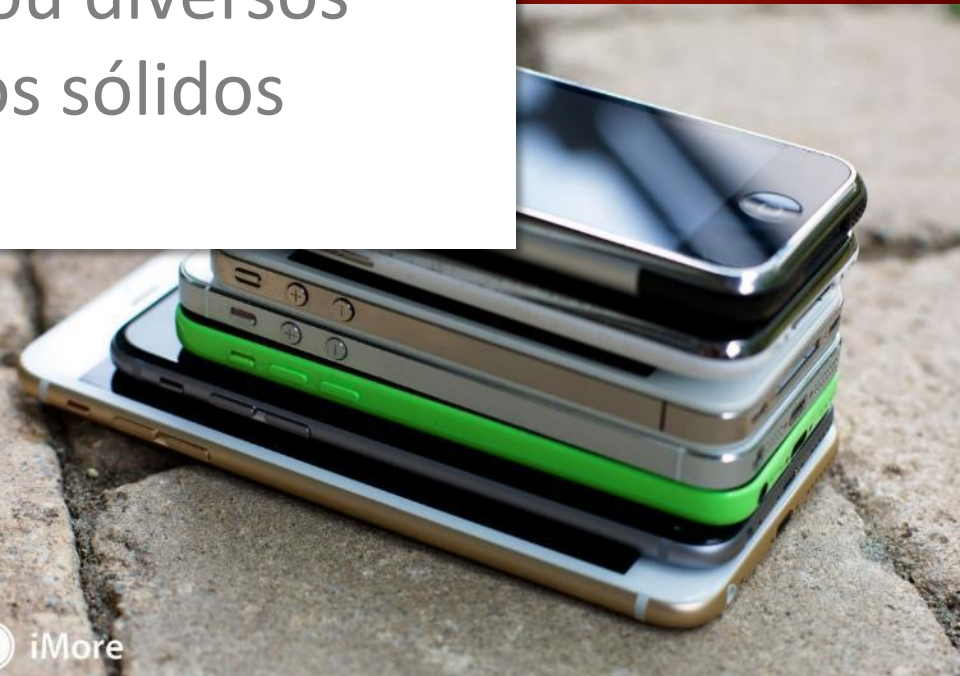
By MATT APUZZO 2:55 PM ET
The Justice Department is expected to file charges against Senator Robert Menendez, a New Jersey Democrat, in an investigation that has focused on his ties to a



OP-EDS | ANDREW BECK
'A Call From Selm
This short documen
explores how the r
white minister in Se
helped galvanize su
the Voting Rights A

• Op-Ed: Still Waiting

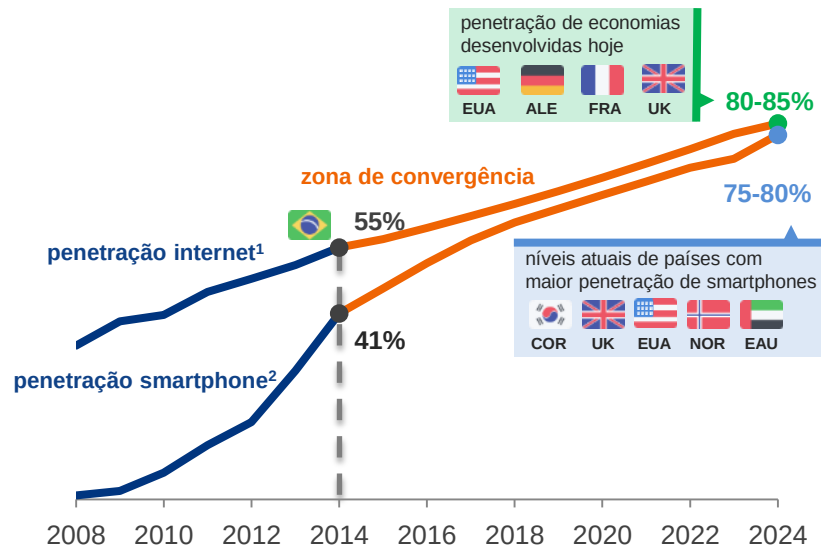
Editorial: Why Not
the Circus Elephan
These creatures
shouldn't have to



_contexto atual

A penetração de acesso à internet aumenta, assim como as oportunidades nos serviços financeiros

penetração de acesso à internet e smartphones (% total da população)

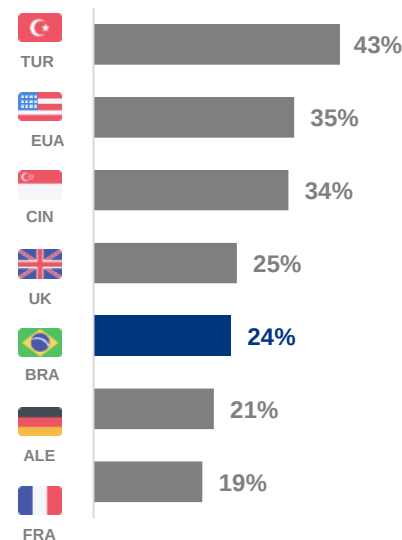


1) valores estimados para 2014

2) considera a penetração de pessoas com acesso a smartphones

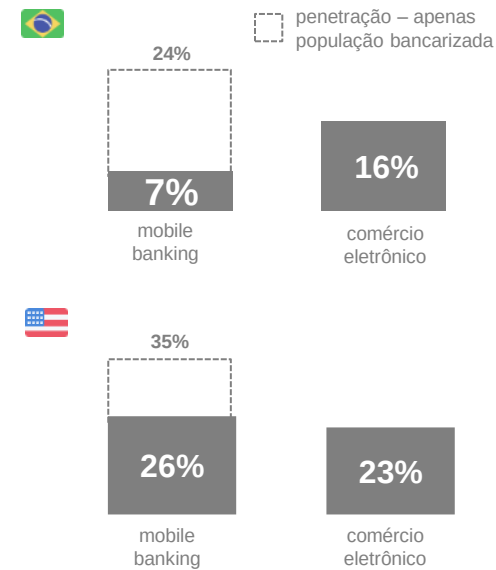
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2014

população bancarizada penetração de mobile banking (2014)



Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2014

penetração por modalidade de uso (2014)



Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2014



omundomuda  

_o mundo muda

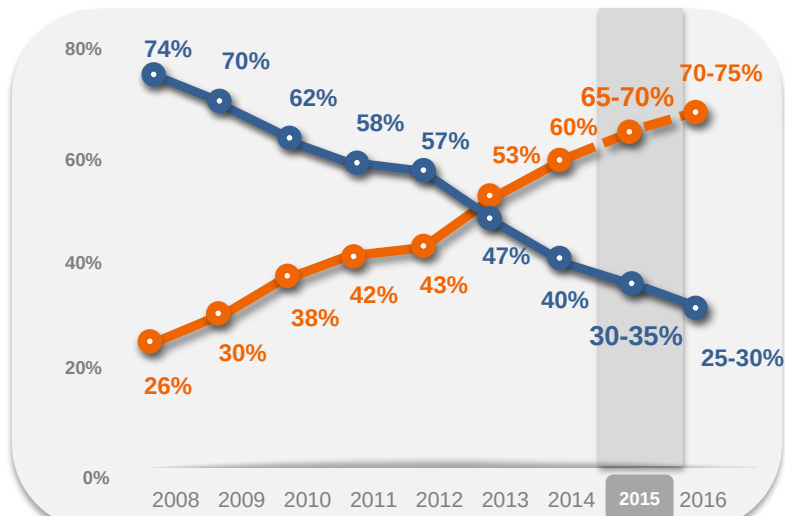


_as pessoas mudam



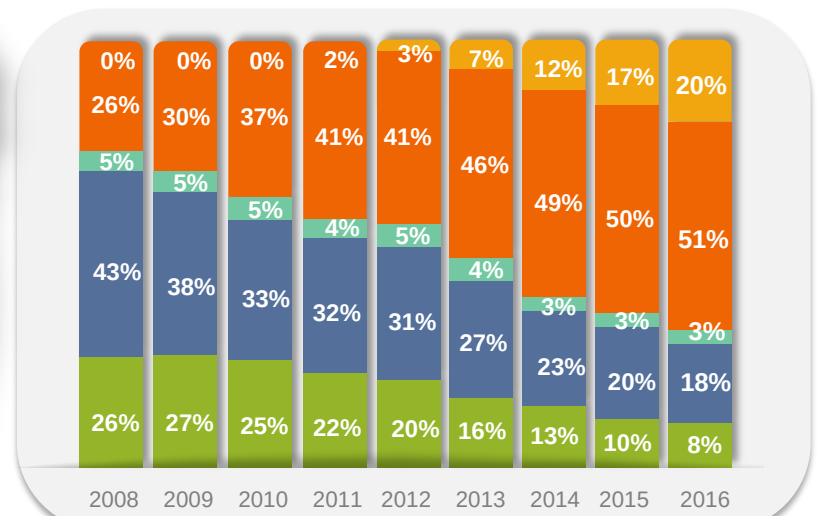
ousodobancomuda

Volume de transações de clientes Itaú Unibanco



Canais tradicionais (Terminal Caixa, Caixa Eletrônico, Telefone)
 Canais digitais (Internet e Mobile)

Share de Transações por Canal



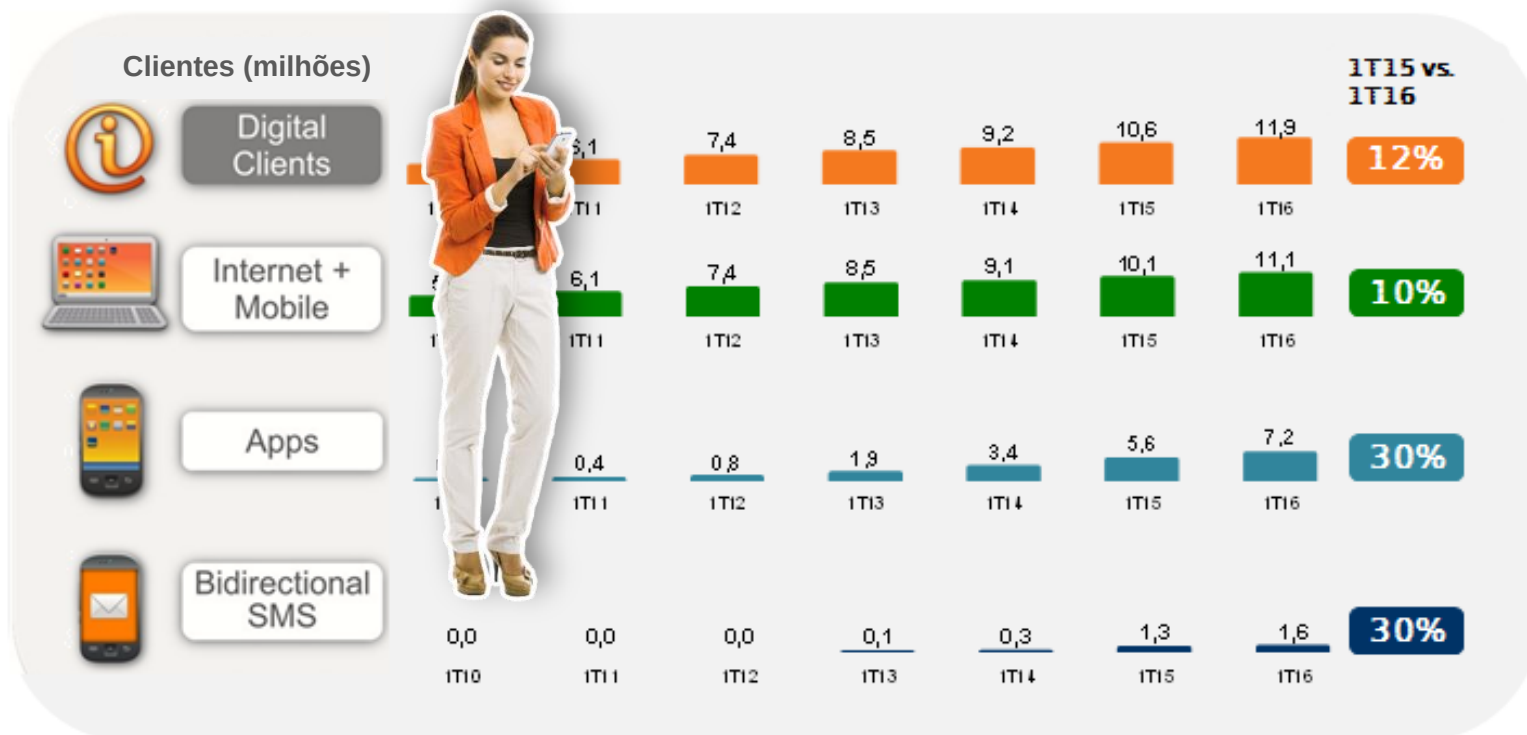
Terminal Caixa
 Caixa Eletrônico
 Telefone
 Internet
 Mobile



**Experiências
digitais
end-to-end**



o clientemuda



digitalização

mercado

estratégia stand alone

- banco tradicional – commodity e utility
- unidade digital - UX
- iniciativas independentes - aquisições

estratégia green field

- relacionamento
- dia a dia
- crescimento sustentável

Itaú

estratégia digital end-to-end

- foco estratégico e priorizações
 - sinergia entre iniciativas
 - cuidado com custos
- ➔ **inovação concreta**
com valor para o cliente

um banco, uma experiência

- estar com o cliente onde ele estiver
- ser relevante para o cliente
- digital do início ao fim



um banco digital de fato



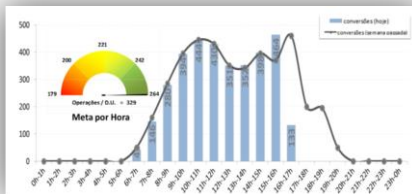
construção de transações digitais



banco tradicional, rentável e regulado

Produto certo, para o cliente certo, no canal certo e no momento certo.

- **Otimização por CRM / Big Data**
2,5 milhões de ofertas por dia



- **Monitoramento de vendas em tempo real, minuto a minuto**



- **Integração Multicanal**
1 milhão de simulações gerando leads para equipe comercial

The screenshot shows a dashboard with a table of leads. The table has columns for 'ID', 'NOME', 'EMAIL', 'TELEFONE', 'CATEGORIA', 'STATUS', and 'DATA'. The data is organized into a grid, showing a large volume of leads generated from simulations.

No mundo digital, a velocidade no atendimento é fundamental.

● **Prontidão**

90% dos contatos respondidos
em menos de 30 minutos
(Agências Digitais)



Horas → Minutos

● **Processos**

95% dos negócios podem
ser formalizados sem o cliente
precisar ir até a agência



Dias → Horas

● **Backoffice**

95% das demandas
resolvidas no ato



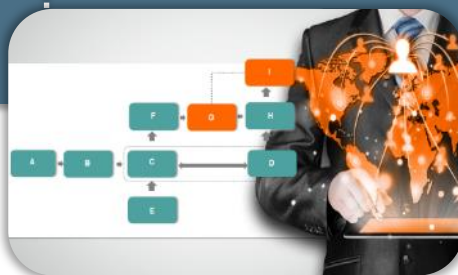
Dias → Horas

Um novo jeito de trabalhar

- **Nova forma de selecionar e desenvolver**
200 cursos disponíveis na plataforma online



- **Criação de carreiras digitais**
Mais de 3.000 pessoas operando os negócios digitais



- **Equipes multidisciplinares**
Times trabalhando na metodologia Agile



Ofertas cada vez mais em meios digitais

Itaú Empresas Digital

A experiência PJ=PF

Desconto de cheque

Como se fechava
um contrato

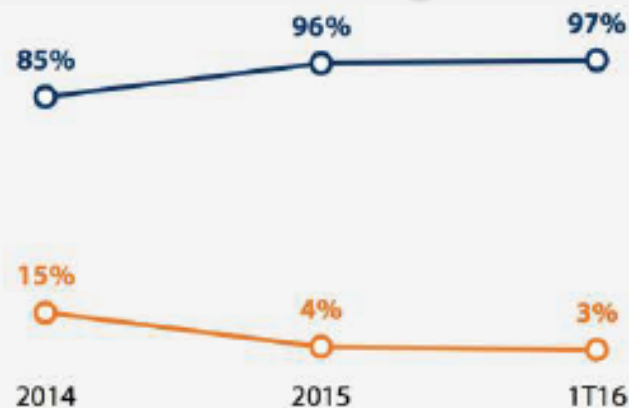
14
etapas | **2 dias**

Como se
fecha hoje

3
etapas | **online**

Contratação

 Digital
 Com papel



Desconto
Cheque

Desconto
Duplicata

Antecipação
Cartões

Giro
Aval

Giro
Cartões

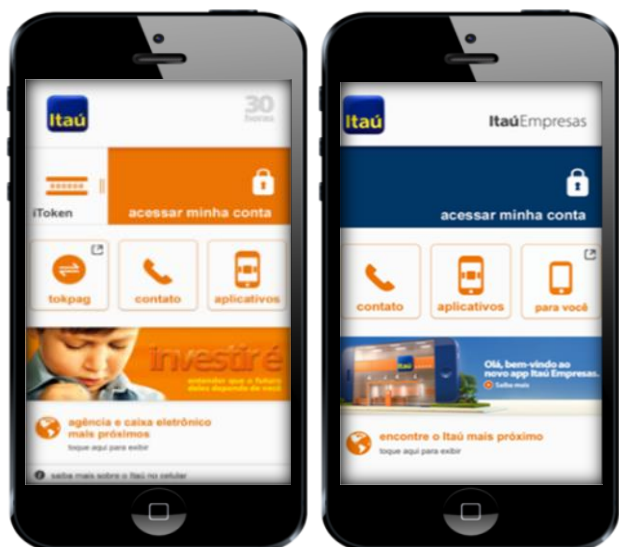


Oferta 100% digital

Experiência no smartphone



Apps Itaú PF e PJ



Co-criação com os clientes

+200 feedbacks por dia



novas
versões a cada
15 dias

-73% ocorrências
nas centrais

+33pp notas boas
nas lojas

Releases
2013 = 8 vs 2014 = 35
2015 = 56

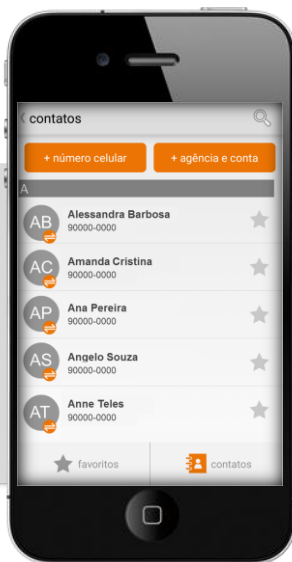
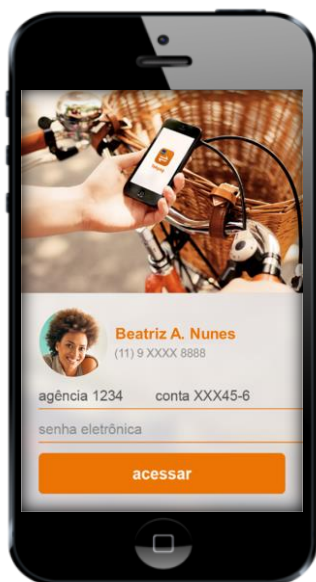
Experiência no smartphone



Tokpag

O jeito mais fácil e rápido de transferir dinheiro do Itaú para qualquer banco

Transferências em
10 segundos

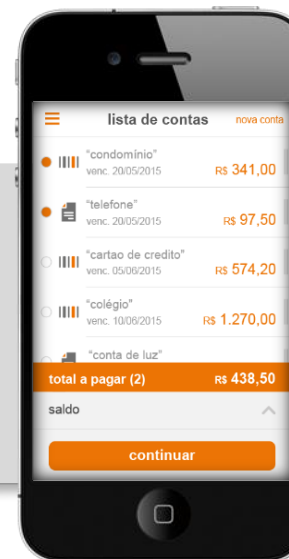


Experiência no smartphone



Pagcontas

O app que vai revolucionar e simplificar seu “contas a pagar”, PF e PJ.

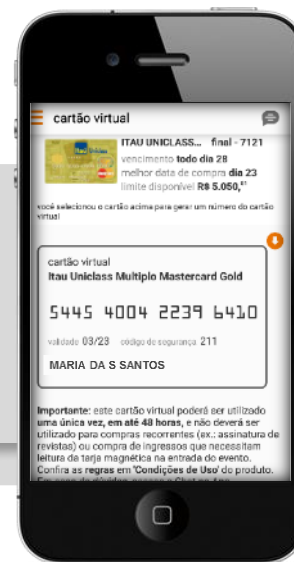
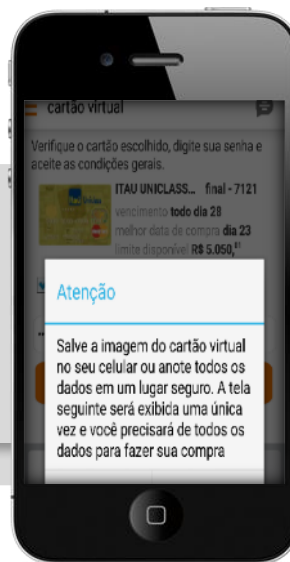
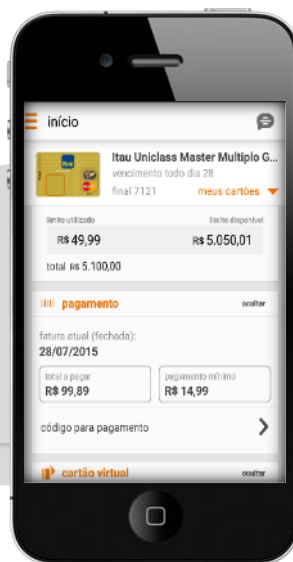


Experiência no smartphone



Cartão Virtual

Tornando as compras online mais seguras



_busca por diferenciação





#obrigado!

Lineu Andrade