



COMO EXCEDER AS EXPECTATIVAS DOS CLIENTES NA GESTÃO PATRIMONIAL

Introdução

A NOVA ERA FINANCEIRA

Estamos no início de uma nova era de serviços financeiros. E uma enorme oportunidade está se aproximando. Cerca de US\$ 2 trilhões¹ de patrimônio mudarão de mãos nos próximos cinco anos, e US\$ 30 trilhões mudarão nos próximos 30 a 40 anos. O que isso significa para os consultores financeiros? Considerando que 90% dos novos herdeiros trocam o consultor financeiro, o foco precisa ser essa transferência entre gerações.

Agora, os consultores financeiros precisam conquistar os negócios de seus clientes. A inovação e a tecnologia aumentaram as expectativas dos clientes em todos os setores, incluindo a gestão patrimonial. Concorrentes inovadores e ágeis continuam a ingressar no mercado. Enquanto isso, os clientes têm um acesso sem precedentes às informações.

Criamos este e-book considerando todos esses fatores. Ao concluir a leitura, você terá um entendimento muito melhor dos quatro insights essenciais de que os consultores financeiros e a gestão patrimonial, como um todo, precisam para sobreviver ao futuro e ter êxito no novo cenário de concorrência.

Esses insights incluem:

O que os clientes atuais desejam e esperam de seus consultores financeiros

O modelo desconectado que precisa ser abandonado pelos consultores financeiros

Como os consultores podem reestruturar a experiência de gestão patrimonial

A tecnologia necessária para se conectar aos clientes de uma forma totalmente inovadora

Primeiro, vamos examinar o que os clientes atuais desejam.

Sumário

02 A nova era financeira

03 As expectativas dos clientes atuais

04 A desconexão dos consultores

05 Uma experiência reestruturada

06 Use novas formas de conexão

07 É hora de mudar

¹A maior transferência de patrimônio - Accenture

Capítulo 1

AS EXPECTATIVAS DOS CLIENTES ATUAIS

As expectativas dos clientes foram redefinidas na sua essência.

Por que e como isso aconteceu?

Há uma disputa acirrada de experiência do cliente em andamento em diversos setores. Marcas, empresas e serviços inovadores, dentro e fora do setor de serviços financeiros, elevam o nível com experiências impressionantes e naturais, personalizadas de acordo com as necessidades dos clientes. As empresas de gestão patrimonial devem se adaptar às expectativas dos clientes.

Hoje, os clientes esperam...

...que você os conheça muito bem.

Eles querem que você compreenda quem são e quais as suas necessidades e preferências, sem que tenham de fornecer essas informações repetidas vezes.

...amplo suporte da sua equipe estendida.

Eles querem que toda a sua equipe os atenda, no momento e no local em que quiserem interagir com sua empresa. Eles não querem saber se você tem dificuldades para trabalhar em vários silos de negócios.

...uma experiência natural.

Eles querem interações fáceis e sem imprevistos em qualquer canal que escolherem para interagir com você: telefone, email, dispositivos móveis, bate-papo ao vivo ou presencialmente.

...um relacionamento do tipo "conselheiro confiável".

Eles querem que você seja um consultor essencial que possa ser consultado com frequência e não apenas uma vez por trimestre. Eles querem soluções que os ajude a atingir suas metas e não apenas produtos financeiros.

E isso não é tudo.

Os clientes hoje são mais inteligentes e habituados à tecnologia do que nunca. As ferramentas móveis e de redes sociais significam que eles contam com grande volume de dados à sua disposição. Hoje, eles confiam mais em seus amigos e sua rede de relacionamentos que em supostos "especialistas".

Onde está a desconexão que evita fornecer tudo isso? Continue lendo no capítulo 2.

Capítulo 2

A DESCONEXÃO DOS CONSULTORES

Apesar da grande mudança nas expectativas dos clientes, a inovação necessária para vencer esses novos desafios não recebe investimento adequado. Como resultado, muitos consultores financeiros estão paralisados, impossibilitados de aproveitar essa oportunidade de mercado. Eles estão:

- Paralisados em suas mesas, tentando acessar dados importantes dos clientes
- Paralisados usando sistemas de back-office não integrados
- Paralisados usando papel em um mundo digital em que as informações fluem livremente
- Paralisados desperdiçando tempo em processos manuais
- Paralisados sem conhecer detalhes essenciais sobre os clientes, seus cônjuges e herdeiros.

A culpa é da tecnologia legada.

Esses aplicativos obsoletos não são móveis. Eles não oferecem uma visualização completa do cliente. As informações estão presas a silos, o que impede o compartilhamento eficaz entre equipes e com a organização. Esses aplicativos não têm as funcionalidades necessárias para oferecer serviços personalizados em diversos canais.

Esse modelo antigo não funciona mais.

As empresas de serviços financeiros precisam acordar e se voltarem mais ao cliente. As prioridades devem mudar para o front-office, com ênfase em uma excepcional experiência de cliente. Os consultores financeiros devem ser capacitados com uma única visualização de seus clientes.

As equipes de gestão patrimonial devem ser capazes de acessar os dados mais importantes dos clientes e colaborar usando esses dados, em qualquer lugar, com qualquer dispositivo. Além disso, os consultores financeiros precisam de ferramentas que, além de aumentar sua produtividade, permitam ouvir cuidadosamente todos os objetivos, interesses e preferências de cada cliente.

Vamos examinar essa experiência reestruturada em ação.



Capítulo 3

UMA EXPERIÊNCIA REESTRUTURADA

Um exercício transformador para reestruturar a experiência do cliente é examinar as marcas e organizações inovadoras de outros setores de mercado que alcançaram esse objetivo, beneficiando seus clientes.

Burberry

A Burberry está na vanguarda da fusão do digital com o físico. Eles escutam cuidadosamente todos os clientes.

E a experiência do cliente, tanto na loja quanto em um aplicativo móvel ou online, é consistente e de alto valor.

Como a Burberry reestruturaria a experiência de gestão de patrimônio?

Eles criariam uma visualização panorâmica do cliente e de sua família, desenvolveriam um perfil detalhado de suas metas, interesses e necessidades, e interagiriam com eles em todos os canais.

UCSF

O sistema hospitalar da University of California San Francisco oferece a próxima geração de atendimento voltado ao paciente. A UCSF usa tecnologia de nuvem para resolver um problema complexo dos provedores de serviços de saúde: compartilhar informações confidenciais entre áreas isoladas em um ambiente estritamente regulamentado.

Como a UCSF reestruturaria a experiência de gestão de patrimônio?

Os especialistas em produto e os provedores de serviços financeiros trabalhariam em conjunto com o consultor financeiro para colaborar como uma única equipe para ajudar o cliente a alcançar suas metas financeiras.

Uber

O Uber é um aplicativo móvel que conecta pessoas que precisam de transporte a motoristas com espaço disponível em seus carros. O produto é o mesmo que pegar um táxi para onde você quer ir, mas a empresa eliminou todos os atritos existentes na experiência de táxi legada.

Como a Uber reestruturaria a experiência de gestão de patrimônio?

Eles garantiriam que todas as interações com consultores financeiros e bancos como um todo sejam simples e naturais.



Capítulo 4

USE NOVAS FORMAS DE CONEXÃO

Como os consultores financeiros podem priorizar seu tempo com inteligência e criar relacionamentos que incrementam a base de clientes atuais?

Como eles e suas equipes podem oferecer orientação personalizada e proativa da forma natural que os clientes demandam agora?

A chave para tudo isso é adotar uma plataforma de sucesso do cliente que permita a conexão aos clientes de formas inovadoras.

Essa plataforma deve oferecer:

Uma visualização panorâmica do cliente - cada cliente deve ter um único perfil completo, incluindo dados de CRM, redes sociais e dados financeiros do back-office.

Análises - os dados são o combustível do século 21. Os consultores financeiros precisam de insights completos e visualizações em tempo real desses dados para poder ajudar os clientes com maior eficácia.

Console otimizado - um console de consultor financeiro que maximize a produtividade, evitando a alternância de contextos, é essencial para a interação eficaz com o cliente.

Funcionalidade móvel - os dados relevantes e oportunos dos clientes devem ser acessados facilmente pelos consultores financeiros em qualquer dispositivo, em qualquer lugar.

Ferramentas de colaboração - os consultores e suas equipes devem ser capazes de compartilhar dados e documentos, colaborar entre departamentos e alavancar toda a especialização da empresa de forma simples para atingir as metas de um cliente.

Ferramentas de interação - devem ser automatizadas para que a empresa possa interagir proativamente com novos clientes.



Conclusão

É HORA DE MUDAR

Estamos passando por uma combinação perfeita de mudanças setoriais, culturais e tecnológicas. Inovadores do setor de serviços financeiros e de outros setores elevam o nível da experiência do cliente. O cenário da concorrência muda rapidamente e há muita coisa em jogo. Para os vencedores, a oportunidade de mercado é imensa. Os que não conseguirem se adaptar perderão participação no mercado.

E perderão também os melhores consultores financeiros, que buscarão plataformas da concorrência que disponibilizem as ferramentas de que precisam para conquistar negócios no mundo digital atual e fornecer os serviços com valor agregado desejados pelos clientes.

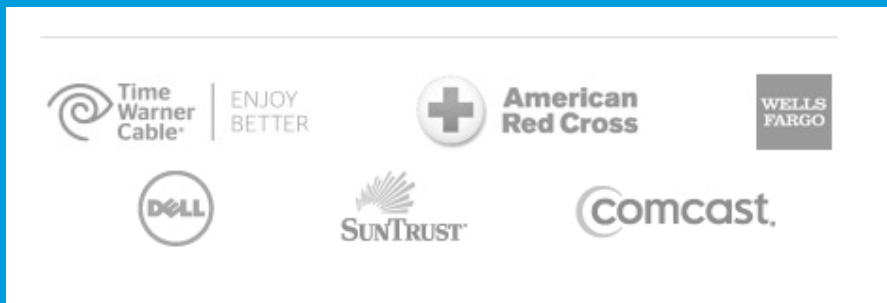
As empresas de gestão empresarial devem procurar inspiração nas empresas de outros setores que estão aprimorando drasticamente a experiência do cliente. A Salesforce trabalha com as principais empresas de gestão patrimonial e serviços bancários privados e está ajudando essas empresas a reestruturar os negócios e a se conectar aos clientes de forma totalmente inovadora.

SOLUÇÕES DA SALESFORCE PARA O SEU SETOR.

Embora cada setor de mercado apresente seus próprios desafios, a criação de conexões mais fortes com clientes e funcionários, bem como com qualquer pessoa importante para a empresa, é hoje essencial em todos os setores. Queremos mostrar como as soluções da Salesforce podem transformar sua empresa e permitir que toda a organização trabalhe em conjunto para interagir internamente e com os clientes como nunca foi possível antes.

Saiba mais ›

Empresas de todos os portes e setores de mercado confiam na Salesforce, incluindo:



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM
SALES SERVICE MARKETING COMMUNITY ANALYTICS APPS

As informações fornecidas neste e-book são estritamente destinadas para a conveniência de nossos clientes e somente para fins de informação. A publicação da salesforce.com não constitui um endosso. A Salesforce.com não garante a precisão nem a completude de qualquer informação, texto, gráfico, links ou outros itens contidos neste e-book. A Salesforce.com não garante que você alcançará nenhum resultado específico se seguir qualquer orientação no e-book. É aconselhável que você consulte um profissional como um advogado, contador, arquiteto, consultor empresarial ou engenheiro profissional para obter conselhos que se aplicam a sua situação específica.

© 2014 Salesforce.com. Todos os direitos reservados.



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM